

El papel que ejercen las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las relaciones interpersonales

**EL PAPEL QUE EJERCEN LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES  
INTERPERSONALES**

**ANGIE TATIANA AYA CARDOZO CÓD 1075247318**

**CORREO ELECTRONICO: [tatic408@hotmail.com](mailto:tatic408@hotmail.com)**

**CELULAR: 3138582662**

**Director**

**Jhon Fredy Bustos Ruiz**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, ARTES Y HUMANIDADES  
PROGRAMA DE PSICOLOGIA**

**NEIVA**

**2014**

Nota De Aceptación

---

---

---

---

---

---

Jurado

---

Jurado

Neiva, \_\_\_\_\_ de Octubre de 2014

### **Resumen**

La primer forma de comunicación que descubrió el hombre prehistórico fue el motivo principal que le permito empezar a crear, innovar y hacer mucho más fácil su existencia en el mundo. De esta manera cada necesidad se convirtió en una oportunidad para empezar a construir fuentes de comunicación mucho más fluidas que abrieron paso al actual mundo de la era de las nuevas tecnologías.

El proceso de evolución de las tecnologías de la información y la comunicación en sus inicios fue un poco lento pero luego tomó gran fuerza y se posiciono convirtiéndose en la necesidad más grande del ser humano. En los últimos cinco años el incremento e incorporación de nuevos elementos tecnológicos han proporcionado un gran potencial en la comunicación.

Paradójicamente el papel que las nuevas tecnologías han ejercido en las relaciones interpersonales que en su totalidad deberían ser favorables hoy marcan es un hito muy significativo porque así como fortalecen y transforman también debilitan los contextos en el cual se desarrolla el ser humano (familiares, emocionales, laborales, educativos y sociales) trayendo consigo afectaciones a nivel psicológico y físico. Es preocupante la fuerza que ha desatado en cada uno de estos contextos que consume cada día más.

Palabras claves: Tecnología, comunicación, relaciones interpersonales.

### **Abstract**

The first way of communication that caveman discovered was the main reason that allow him to begin to create, innovate and make his life much easier in the world. Thus every need became an opportunity to start building more fluid sources of communication that opened the way to today's world of the era of new technologies.

The process of development of information technology and communication in the beginning was a little slow but then took great strength and positioned itself to become the greatest human need. In the past five years the increase and incorporation of new technological elements have provided a great potential in communication.

Paradoxically, the role that new technologies have had on interpersonal relations in their entirety should be favorable today mark is a significant milestone because and also weaken strengthen and transform the contexts in which humans (family, emotional, develops employment, educational and social) impacts to bringing psychological and physical level. Worryingly the force unleashed in each of these contexts you consume each day.

Keywords: Technology, communication, interpersonal relations.

## **Reconocimientos**

Agradezco inmensamente a Dios por regalarme el conocimiento y el entendimiento para la realización de cada línea que aquí se resalta y que deja en evidencia el compromiso y la responsabilidad. A mi gran compañera de vida mi cómplice y mi motivación a ella, mi madre Emma Cardozo esa incasable mujer que es el reflejo perfecto del amor, muestra de que no hay muro que pueda obstaculizar y opacar los sueños mas grandes. Sin ella nada aquí seria posible ni tendría sentido. A ella simplemente gracias.

A mi director de proyecto el Dr. Jhon Fredy Bustos Ruiz por orientar y guiar este proceso final de mi formación profesional. Por su paciencia, por sus enseñanzas, por sus gestos nobles de amabilidad en cada momento que lo necesité y por su apoyo y confianza en mi trabajo. Sin él que estuvo ahí dirigiendo y exigiendo hacer bien las cosas no hubiese sido posible realizar tan buen trabajo. Es evidente que nunca se podrá llegar a una meta solo, más cuando se desconoce el camino.

Agradecer de otra parte a cada uno de los tutores que hicieron parte de este proceso en especial a los que pertenecen a la Escuela de Ciencias Sociales, Artes y humanidades. Dieron un valor y significado invaluable, aportando aprendizajes únicos a nivel profesional y personal. Esos grandes seres humanos capaces de entender la discapacidad de involucrarlos también a dichos contextos y aprender en conjunto de todas aquellas habilidades diversas.

No podría dejar de exaltar a mi Universidad Nacional Abierta y A Distancia - Unad que me abrió las puertas para darme la posibilidad de sumergirme en un mundo de formación profesional. Aceptarme sin ningún prejuicio y atender cada una de mis necesidades académicas que durante la carrera fueron surgiendo. Solo puedo decir gracias.

Finalmente agradezco a mi familia a mis hermanos y amigos que estuvieron ahí apoyando este gran sueño. Por motivar con una palabra o un abrazo de tal forma que yo pudiera sentir su presencia, gracias por contribuir de alguna manera a esta formación cada aporte por pequeño que haya sido para mí lo ha sido todo. Ahora solo diré gracias por creer en mí, no fue fácil pero lo logre.

## Contenido

Presentación.....	7
Objetivos.....	9
General.....	9
Específicos.....	9
Justificación .....	10
Capítulo I.....	12
Breve relación de fuentes bibliográficas sobre los efectos de la tecnología en las relaciones interpersonales .....	12
Capítulo II.....	17
Evolución de la tecnología .....	17
Capítulo III .....	26
Cambios En Las Relaciones Interpersonales.....	26
Capítulo IV .....	54
Ventajas y desventajas en el uso de las TICs .....	54
Conclusiones.....	66
Referencias .....	68

## **Presentación**

Hablar de Las tecnologías de la información y la comunicación no es fácil cuando ha tenido una trascendencia tan amplia. Sin embargo han sido durante la historia una de las herramientas más importantes para el desarrollo y comunicación del hombre. En la sociedad moderna se ha convertido en una necesidad y es por ello que los científicos se centran en la creación de nuevas tecnologías que brinden un mejor bienestar.

Debido a estas manifestaciones tecnológicas en el presente trabajo investigativo se logró a través de fuentes bibliográficas estudiar el papel que ejercen las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las relaciones interpersonales. Los resultados aquí obtenidos permiten ver ese lado oculto de la realidad de estos descubrimientos tecnológicos que el ser humano usa constantemente.

Para hacer más amplio el trabajo se ha dividido en cuatro importantes capítulos que contextualizan y complementan el tema en general. En un primer capítulo se realizó una recopilación de fuentes bibliográficas que se han ocupado de la relación entre tecnología y relaciones interpersonales. Aquí se encontrarán todas las investigaciones, artículos científicos, libros y publicaciones de prensa basada en estudios realizados por profesionales de la salud.

De otra parte fue necesario contextualizar el tema de las nuevas tecnologías desde los primeros años de su aparición. Así es fácil para usted como lector comprender los avances y como ha ido tomando fuerza en sus descubrimientos que hoy la solidifican. Para ello se diseñó un segundo capítulo que presenta una reseña histórica de lo que ha sido la evolución de la tecnología de la información y comunicación durante la historia.

El papel que ejercen las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las relaciones interpersonales

8

Para un tercer capítulo se buscó identificar los principales cambios en las relaciones interpersonales a partir del uso de las TICs. Lo familiar, lo educativo, lo sentimental y lo laboral han sufrido grandes cambios que se podrán conocer a grandes rasgos.

Finalmente en un cuarto capítulo se presentaron las ventajas y desventajas que ha traído el desarrollo de las TICs en los últimos 5 años sobre las relaciones interpersonales.



## **Objetivos**

### General

Construir una monografía que integre los desarrollos teóricos más significativos respecto del papel que ejercen las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las relaciones interpersonales.

### Específicos

1. Hacer una recopilación de fuentes bibliográficas que se hayan ocupado de la relación entre tecnología y relaciones interpersonales.
2. Realizar una reseña histórica de la evolución que ha tenido la tecnología de la información y comunicación.
3. Identificar los principales cambios que se han encontrado en las relaciones interpersonales a partir de uso TICs.
4. Destacar las ventajas y desventajas que ha traído el desarrollo de las TICs en los últimos 5 años sobre las relaciones interpersonales.

### **Justificación**

La amplia información del tema que se desarrolló fue base fundamental para darle la estructura, credibilidad y solidez necesaria a la investigación. Un tema con contenidos totalmente actuales que interesan a cualquier área de estudio. Los contextos actuales se rigen por las nuevas sendas de las tecnologías de la información y la comunicación y aquí la importancia de su relación.

Para empezar, es esencial exponer algunos factores de interés que le dieron trascendencia a la temática seleccionada. En primer lugar el tema que se abordó en esta monografía fueron las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y las relaciones interpersonales. Para ello fue de gran importancia iniciar la temática desde lo conceptual y de esta manera estudiar las investigaciones realizadas al respecto para que fuera de mayor comprensión para el lector. Las fuentes que la orientaron fueron de gran confiabilidad que permitieron así una información eficaz y valedera.

El hombre desde su aparición y gracias a su evolución ha ido cambiando constantemente no solo en su forma de vivir, también en su manera de pensar de relacionarse y comunicarse. Así como en sus creaciones e inventos tecnológicos. Para la necesidad de comunicación humana surgieron el teléfono, la televisión, la radio, internet. Fueron el teléfono y el internet las que tuvieron mayor auge y poder sobre las relaciones humanas.

En segundo lugar para la Universidad será de gran importancia y novedad la construcción de una monografía con un tema de actualidad. Aún no existe una que se relacione a esta temática bastante novedosa y que permitió comprender las incidencias de dicho fenómeno en los comportamientos del ser humano a nivel interpersonal.

En tercer lugar parte del interés por el cual se llegó a plantear el tema fue a través de las vivencias y que con preocupación se observarán los grandes efectos que la tecnología ha generado en el ser humano. Sin duda es una especie que se transforma constantemente y trae consigo innumerables cambios que no son tan favorables. Es común ver como los niños y adolescentes en la actualidad manejan con gran facilidad la tecnología pero al mismo tiempo la dificultad para establecer una relación sincrónica con los que lo rodean. Por esta y muchas razones más se trabajará este tema.

En cuarto lugar el material a realizarse fue dirigido a toda la comunidad que le interese conocer a mayor profundización dicha temática. Además se buscó que en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, éste sea de gran utilidad en los procesos de aprendizajes facilitando la comprensión de la temática y de las diferentes conductas humanas. Es importante que con la información que allí se recopiló los estudiantes trasciendan estos conocimientos al nivel más alto de la práctica en el rol profesional.

## Capítulo I

### **Breve relación de fuentes bibliográficas sobre los efectos de la tecnología en las relaciones interpersonales**

Luego de haber revisado los textos e investigaciones respecto a la influencia de la tecnología de la información y la comunicación en las relaciones interpersonales se identificaron fácilmente los siguientes:

1. El Universal de México en su sección de Tecnología presentó el 18 de agosto del 2014 un artículo en el que resalta los 20 años que cumplió el primer Smartphone y abordó un poco de su historia.

<http://www.eluniversal.com.mx/computacion-tecno/2014/ibm-simon-personal-communicator-ofrecia-funciones-celulares-ultima-generacion-93134.html>

2. Lex informática Abogados, S.C a través de su sitio web publicó un artículo elaborado por Joel A. Gómez Treviño el 24 de septiembre de 2013 en la categoría de Privacidad, social media. Éste se tituló El “phubbing”, otra amenaza para las relaciones interpersonales y laborales.

<http://www.lexinformatica.com/blog/wp-content/uploads/wp-post-to-pdf-enhanced-cache/1/el-phubbing-otra-amenaza-para-las-relaciones-interpersonales-y-laborales.pdf>

3. La Revista Iberoamericana de Educación bajo la autoría de Miguel Ángel Herrera publicó un artículo de discusión titulado Disponibilidad, uso y apropiación de las tecnologías por estudiantes universitarios en México: perspectivas para una incorporación innovadora.

<http://www.rieoei.org/deloslectores/2630Batistav2.pdf>

4. La revista semana en su sección de novedades resalto una investigación que se titula La aplicación para evitar depender del celular. Tomada desde BBC Mundo el 16 de agosto de 2014.

<http://www.semana.com/tecnologia/novedades/articulo/la-aplicacion-para-evitar-depender-del-celular/399221-3>

5. El 14 de noviembre del 2006 la pagina web orientada a la publicación de cortos escritos referentes a la Historia Hilda abordo el tema de la Escritura jeroglífica de la edad antigua.

<http://www.laguia2000.com/edad-antigua/la-escritura-jeroglifica>

6. Sara Lasso realizó un artículo en el sitio web About en español (Contenidos escritos por una comunidad digital de expertos) titulado Pintura Rupestre: Definición, materiales y técnicas. Se hizo referencia en la pintura en la prehistoria.

<http://arte.about.com/od/Critica-De-Arte/a/Pintura-Rupestre.htm>

7. Artículo científico titulado Nuevas tecnologías y su uso en educación escrito por los autores Miguel López, Beatriz Sainz & María Agustina Navazo publicado en el 2009 a través de la biblioteca científica SciELO.

<http://books.scielo.org/id/px29p/pdf/soto-9788579830174-05.pdf>

8. La revista para padres Guiainfantil.com especializada en realizar publicaciones de artículos basados en investigaciones científicas presentó 10 motivos para prohibir los Smartphone a niños menores de 12 años escrito por Vilma Medina.

<http://www.guiainfantil.com/articulos/educacion/nuevas-tecnologias/10-motivos-para-prohibir-los-smartphone-a-ninos-menores-de-12-anos/>

9. Carlos Mora Vanegas tituló su artículo No se deje atrapar por la Nomofobia.

Artículo corto que precisa la Nomofobia como una de las nuevas enfermedades que emergieron por el uso excesivo de las tecnologías.

[http://www.presenciaactiva.com/contingut/m\\_pujadocuments/documents/File/No\\_Se\\_Deje\\_Atrapar\\_Por\\_La\\_Nomofobia.pdf](http://www.presenciaactiva.com/contingut/m_pujadocuments/documents/File/No_Se_Deje_Atrapar_Por_La_Nomofobia.pdf)

10. El diario el País en una de sus publicaciones en la sección de tecnología tituló en el 2013. Nomofobia, el efecto Google y otros males causados por internet.

<http://www.elpais.com.uy/vida-actual/nomofobia-efecto-google-otros-males-internet.html>

11. Noticias MVS en uno de sus anuncios tituló una noticia como Mexicano inventa dispositivo para que discapacitados usen 'smartphones' y tabletas el 27 de julio de 2014.

<http://noticiasmvs.com/#!/noticias/mexicano-inventa-dispositivo-para-que-discapacitados-usen-smartphones-y-tabletas-393.html>

12. Un espacio virtual académico presentó una lectura titulada Origen de la comunicación.

<http://www.uovirtual.com.mx/licenciatura/lecturas/comorg/2.pdf>

13. En el 2009 Manpower professional especializada en la selección de directivos a través de su red de 250 oficinas en 60 países tituló una de sus publicaciones como Redes sociales y empresa. Como aprovechar el poder de los social media.

[https://candidate.manpower.com/wps/wcm/connect/ESCampus/58d6608044681889a28eee462cdd5e41/2Social\\_Networking.pdf?MOD=AJPERES](https://candidate.manpower.com/wps/wcm/connect/ESCampus/58d6608044681889a28eee462cdd5e41/2Social_Networking.pdf?MOD=AJPERES)

14. ArqueoWeb-Revista sobre Arqueología en Internet en el 2009 publicó un artículo que fue titulado Conducta y lenguaje en la prehistoria por Ángel Rivera Arrizabalaga.

<http://pendientedemigracion.ucm.es/info/arqueoweb/pdf/8-1/rivera.pdf>

15. Papiros Egipcios 5.000 años de historia fue titulado unos de los artículos por José María Sallan Mur que resalta la aparición del papiro como una forma de comunicación de la época.

[http://www.dafyn.com/articles/papirs/sp/papiros\\_egipcios.htm](http://www.dafyn.com/articles/papirs/sp/papiros_egipcios.htm)

16. Camila Sandoval a través del tiempo presentó un artículo el 24 de agosto titulado Desvelos adolescentes por culpa del #vamping <http://www.eltiempo.com/estilo-de-vida/educacion/el-efecto-vampiro-/14427496?hootPostID=5e51f8283c371dc29adef8099c1161dd>

17. El blog paseando por la Historia presentó un corto artículo publicado el 11 de abril del 2011 en el que se evidencia el significado de las señales de humo como forma de comunicación en la historia. <http://paseandohistoria.blogspot.com/2011/04/senales-de-humo.html>

18. Otros de los artículos tomados fueron los de Olga Segovia y Ricardo Jordán publicado en el 2005 el cual titularon Espacios públicos urbanos, pobreza y construcción. publicado en la Serie Medio Ambiente y Desarrollo.

19. Mindshare Argentina una agencia de medios del Grupo WPP realizó una investigación que fue escrita por el autor César Strazza el 11 de octubre de 2012 y se tituló ¿Nomofobia: ¿cuán dependientes somos del celular?

[http://lagaceta-digital.com.ar/tempor/index.php?view=article&catid=35%3Ainformes&id=6908%3Anomofobia-icuan-dependientes-somos-del-celular&format=pdf&option=com\\_content](http://lagaceta-digital.com.ar/tempor/index.php?view=article&catid=35%3Ainformes&id=6908%3Anomofobia-icuan-dependientes-somos-del-celular&format=pdf&option=com_content)

20. La revista Semana en su sesión de Vida moderna y tecnología realizó el 23 de febrero del 2013 resultados de una investigación realizada por científicos en la que encontraron que Las parejas de hoy ya no se conquistan.

<http://www.semana.com/vida-moderna/articulo/tecnologia-parejas-no-conquistan/334304-3>

21. El 4 de agosto del 2014 el periódico el tiempo basado en investigaciones científicas publicó un artículo titulado Videojuegos violentos aumentaría riesgo de delincuencia y alcoholismo.

<http://www.eltiempo.com/estilo-de-vida/salud/videojuegos-y-su-influencia-en-el-comportamiento-humano-/14340419?hootPostID=5e936b94dc76978c3c4f8fda220b2471>

22. Redalyc la Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal bajo la autoría de Aldo van Weezel y Cristóbal Benavides en el 2009 titularon la investigación realizada como Uso de teléfonos móviles por los jóvenes.

23. 28 millones de rupturas por culpa de WhatsApp se tituló el artículo que presentó la revista semana el 21 de agosto de 2013 tomado del informe de 'CyberPsychology and behaviour Journal'.

<http://www.semana.com/vida-moderna/articulo/28-millones-de-rupturas-por-whatsapp/360198-3>



## **Capítulo II**

### **Evolución de la tecnología**

La transformación y avance acelerado que han tenido las Tecnologías de la Información y la Comunicación desde su aparición hasta la actualidad indudablemente es considerado como uno de los acontecimientos más importantes de la historia. Un mundo que ha trascendido y cambiado el sentido y estilo de vida de los que la habitan. A continuación se hará un recorrido histórico desde sus inicios.

Antes de continuar cabe resaltar conceptos que den credibilidad y claridad en el tema que se esta abordando. Si se habla de comunicación y su rápida evolución durante la historia desde la creación humana se precisa establecer una definición amplia de lo que ha sido el lenguaje humano. De acuerdo a Rivera

El lenguaje, considerado como humano, sería la transmisión voluntaria de todo pensamiento, idea o sentimiento, por medio de un sistema de representación simbólico (que en un principio pudo ser sonoro y/o gestual), con la intención de dirigir la conciencia o atención del oyente, es decir, que sea recibido y comprendido por aquellos a los que se dirige tal mensaje, con algún fin determinado (simple información y/o la posibilidad de realizar tareas en común).

(pág. 7)

Si nos remontamos en la historia y a sus múltiples manifestaciones la comunicación ha desempeñado un papel fundamental en el proceso y desarrollo del ser humano. No es fácil citar su origen pero la comunicación surgió en el instante en que los ancestros en su

afán por la supervivencia y respuesta a sus instintos se vieron en la necesidad de tener que transmitir sus diferentes emociones, impresiones y sentimientos. La mímica, los gritos y las interjecciones les permitieron construir un lenguaje biológico. Éste fue la primera forma de comunicación del hombre prehistórico (5.000 A.C.)

Otros de los métodos de comunicación que se utilizaron en la antigüedad fueron las señales de humo. Este se generaba por las hogueras que el mismo hombre hacía cuando descubrió el fuego. Dichas señales se utilizaban para la comunicación entre las áreas bastas y despobladas a través de ellas se transmitían mensajes completos y codificados entre puestos de vigilancia para alertar avistamientos de los enemigos o bien cualquier otro asunto. Se utilizaban únicamente para transmitir ideas precisas y muy urgentes.

Según el escritor indio William Camus (citado por el blog paseando por la historia, 2011) afirma que:

Cuenta el escritor indio que el proceso comenzaba con la elección de una colina que fuera suficientemente elevada. Allí se preparaba un fuego utilizando generalmente leña húmeda, que producía un humo de mayor densidad. Mientras dos nativos sostenían una manta tensada sobre las llamas, un tercer hombre llamado “el que conserva el secreto de las señales” iba agregando diferentes clases de hierbas que proporcionaban el tipo de humo deseado. Primero dejaban elevarse una recta y densa humareda blanca que indicaba que el mensaje comenzaba. A partir de ahí se intercalaban globos humeantes de distintos tamaños, separados por espacios

perfectamente calculados. La cadencia y el grosor de estos aros, así como el color del humo emitido poseían un sentido preciso. Por ejemplo, una humareda blanca significaba victoria, felicidad o paz, mientras que, entre los sioux, las nubes negras indicaban desgracia o derrota. (párr. 2)

A partir de allí el lenguaje hablado va tomando su forma a lo cual se le suman las expresiones pictóricas. Entonces surgen las pinturas rupestres que básicamente son dibujos y pinturas realizadas con pigmentos sobre superficies rocosas. Estas pinturas se han encontrado según los descubrimientos al interior de las cuevas más profundas.

Las características de las pictografías prehistóricas analizadas en los lugares con pinturas rupestres se han encontrado parte de los procedimientos del trabajo realizado por los primitivos. Para estas pinturas se utilizaba entre uno o dos colores siendo el rojo más frecuente junto con el negreo, ocre amarillo y blanco.

Según Lasso en su artículo web afirma que En la creación de estas pinturas se utilizaban *“pigmentos minerales molidos (óxidos de hierro y manganeso, hematita, limonita, arcilla, yeso...) y carbones vegetales. El pigmento en polvo era aplicado directamente o aglutinado con otras sustancias o fluidos orgánicos (grasa, resina...) para modificar la calidad de la pintura y aumentar su fijación y permanencia sobre el soporte”*

Para estas pinturas como forma de comunicación los primitivos a parte de pintar con las manos éste utilizaba pinceles de pelo animal porque solo así lograban obtener trazos finos o bien pintar sobre grandes superficies. Utilizaban además ramas quemadas y bolas de

pigmento y resina para dibujar y cañas huecas con las que soplar la pintura a modo de aerógrafo. Los primitivos tenían muy presente las irregularidades originales de la roca, las hendiduras para dar el volumen a sus pinturas.

Los jeroglíficos que ha sido la escritura egipcia más antiguas de la historia también hizo parte de la forma de comunicación de los primitivos. Estas fueron utilizadas aproximadamente desde el año 3100 a. C. se grababan sobre piedra y se utilizaban especialmente para textos oficiales o sagrados. Esta escritura tenía más de 250 signos complejos que tan solo hasta 1799 se lograron descifrar.

Luego de los jeroglíficos aparece la escritura hierática que surge de los caracteres cursivos y abreviados de los jeroglíficos. Se caracterizó por ser una escritura mucho más simple y ligera en la elaboración de documentos y cartas que se realizaban en papiro, tela o cerámica o madera.

Según el artículo web de Sallan el papiro es una planta herbácea de la familia de las ciperáceas. Sus hojas son largas y estrechas, nacen en las orillas de los ríos de África y Asia menor. Las fibras de esta planta es muy consistente que ni los años logran deteriorarlo conserva sus la misma tonalidad de los colores por mucho tiempo.

El término proviene del latín Papyrus y del griego Papyros. Es una planta que apareció hace aproximadamente 3.000 años A.C donde los antiguos egipcios usaron las fibras de esta planta para a través de el transmitir mediante signos y dibujos sus diferentes historias y costumbres.´

En 1,700-1,500 A.C En lo que es hoy Siria y Palestina elaboraron un grupo de símbolos que al unirlos formaban palabras. Con ellos describían sonidos individuales convirtiéndose en la primera forma de alfabeto. De otra parte los griegos desarrollaron la

El papel que ejercen las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las relaciones interpersonales

21

Heliografía. Un mecanismo que reflejaba la luz del sol en superficies brillosas como los espejos, tanto el transmisor como el receptor debía tener el mismo código para lograr comprender los mensajes.

430 D.C Más tarde los romanos empezaría a utilizar el sistema óptico telegráfico que consistían en utilizar las antorchas colocadas en grupos apartados a distancias variantes específicamente en la cima de las montañas. Así podían comunicarse en las épocas de guerra.

1,500s los aztecas se comunicaban a través de mensajes escritos que eran llevados por hombres a pie llamados heraldos. Los reyes aztecas para hacer llegar y traer mensajes los hacían recorrer grandes distancias. En éste mismo tiempo África y Sudamérica se comunicaban por medios acústicos como tambores y cantos.

En 1752 Benjamín Franklin en los E.U Descubrió la electricidad (pararayos).

Aunque se había descubierto la electricidad para 1860 aun se había uso de la mensajería vía caballos. Lo ideal era poder hacer llegar los mensajes mucho más rápido. Este servicio terminó a finales de octubre de 1861 al empezar el telégrafo en los EUA.

Para este mismo año y avanzando lentamente aparecieron los sistemas Ópticos Telegráficos que se utilizaron en Europa y algunos países de América. Estos sistemas eran redes de telecomunicación que se configuraban por torres que tenían ingenios móviles de gran tamaño que eran visibles desde otras torres. Cada ingenio tenía su propia posición y cada posiciones significaba un numero o letra que por seguridad cada país diseñaba. Así se transmitían los mensajes de torre a torre en distancias grandes.

En 1800-1837 se hicieron algunos descubrimientos importantes como: los principios de la batería hechos por Volta, los experimentos con electricidad y magnetismo por

Oersted, Ampere, Faraday, y Henry y los primeros sistemas telegráficos por Gauss, Weber, Wheatstone y Cooke.

Tras los intentos de mejorar cada vez la comunicación mediante los descubrimientos y estudios realizados hasta el año de 1844 nace lo que sería la primera forma de comunicación eléctrica. El Telégrafo. Samuel Morse fue quien permitió este gran avance gracias a su invento. Fue el primer instrumento que transformó la información en señales eléctricas que permitiera transmitir efectivamente la información a largas distancias. Finalizando el siglo XIX ya el telégrafo se usaba en los mercados de valores para la transmisión inmediata de los precios de las acciones.

Luego del invento del telégrafo el francés Emile Baudot en el año 1874 desarrolló el primer multiplexor telegráfico. Básicamente permitía a 6 usuarios simultáneamente sobre un mismo cable. Dos años más tarde se transmitió el primer mensaje telefónico. Alexander Graham Bell hace el más grande aporte al mundo de las comunicaciones, la telefonía. Bell la probó llamando a su asistente que se encontraba en el cuarto de al lado. Bell tomó los circuitos existentes del telégrafo usando la corriente eléctrica para poder pasar de un estado de encendido a apagado.

Almon B. Strowger en 1889 inventó el teléfono de marcado que se conformaba por 5 botones. Ya por los años de 1897 se instalaron por todo Estados Unidos líneas telefónicas haciendo más amplia la comunicación.

Pero estos avances no se detuvieron allí hacia 1923-1938 fue desarrollada por grandes investigadores la tecnología de la televisión en Estados Unidos, la Unión Soviética y la Gran Bretaña. Lo que provocó una gran sensación aun más cuando la BBC tiene la oportunidad de hacer su primera cobertura por televisión.

De la televisión se dió paso en 1940 a la primera computadora por Konrad Zuse que fue llamada Z2. Así como en 1962-1966 surgieron las comunicaciones digitales de alta velocidad ofreciendo transmisión de datos, canales de banda ancha.

En 1969 en Estados Unidos nace el Internet motivo por el cual los científicos empezaron una grande investigación en redes de computadoras. La organización ARPANET (*Advanced Research Projects Agency*) fue quien diseño dicha investigación. . Para 1976 ya se comercializaba el ordenador Apple I, apareciendo hasta 1982 el IBM PC que empieza a extenderse por todas las oficinas, industrias y los hogares.

La comunicación trascendió en gran medida cuando nació la Telefonía Celular en 1981. En este mismo año nacen también los formatos de Televisión de Alta definición HDTV. Hacia 1990 salió el primer servidor web WorldWideWeb (www). Tres años más tarde la compañía IBM creo la unión entre el celular y una computadora. En 1993 comenzó a circular la telefonía celular con tecnología digital. Además se introduce en el mercado por parte de Intel Corp. el procesador PENTIUM creando controversia por sus constantes fallas.

El IBM Simon Personal Communicator fue el primer smartphone que se lanzó al mercado el 16 de agosto de 1994. Un teléfono inteligente que hasta esa época era el mejor del mundo y que ofrecía funciones como las que se encuentran hoy en los celulares de última generación. Medía 20 centímetros de largo, pesaba casi medio kilo y su tecnología touch venia con un lápiz óptico para la pantalla LCD. Tenía una resolución de 160 x 293 pixeles y su batería duraba una hora.

El papel que ejercen las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las relaciones interpersonales

24

En el año 2000 el buscador google ocupa el primer lugar entre las preferencias de los usuarios de internet. Ya para el 2003 WECA (red inalámbrica) pasó a llamarse WiFi Alliance.

En su avance se incorporó el GPS a los móviles en el año 2007. Al año siguiente Apple lanzó el iPhone 3G y para el 2009 se presentó el iPad.

Gracias a los constantes avances en Estados Unidos se usa el internet y por primera vez se envía el primer mensaje electrónico. Más adelante en el 2009 da paso a la televisión digital.

Las redes sociales (Twitter, Facebook, hi5, sónico entre otras) nacen entre el 2000 y 2009. A inicio del 2009 la aplicación de Whatsapp mensajería instantánea fue creada alcanzando durante ese mismo año hasta 250 000 usuarios.

En el 2010 sale el paquete de Microsoft office. Finalmente en el 2013 surge la era de las nuevas tecnologías.



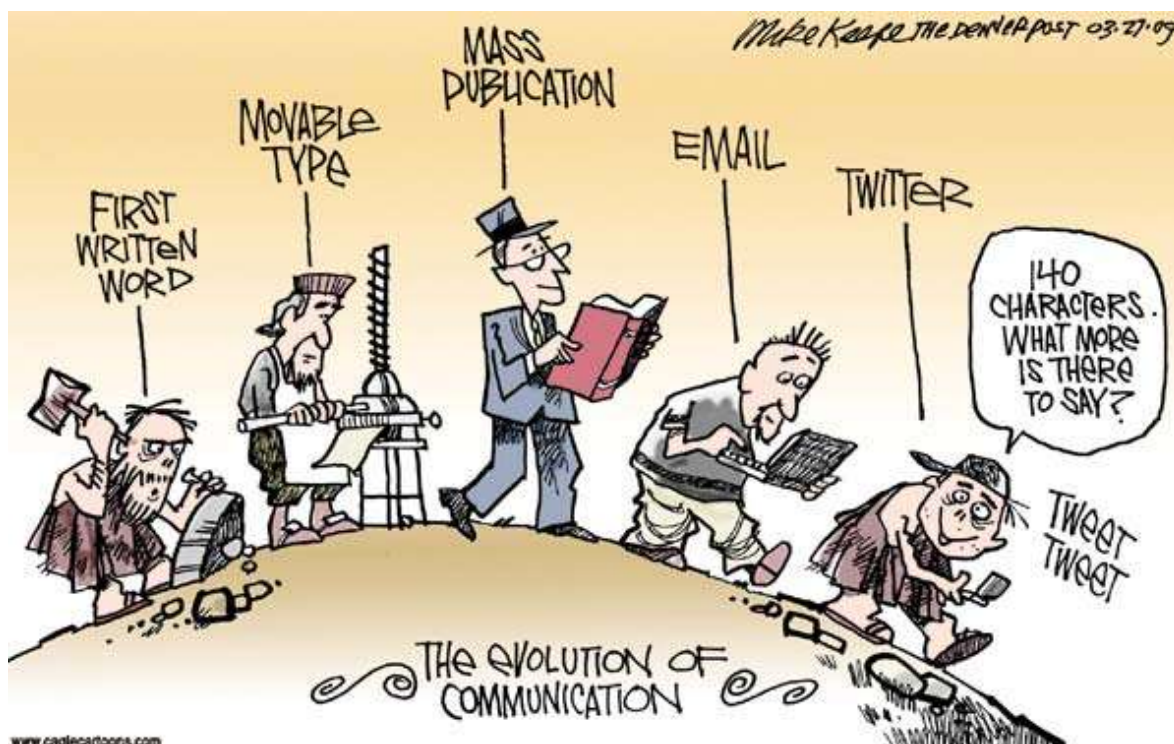


Figura 1 – Evolución de la comunicación

Fuente: Mestre, J. (2009) Recuperado de <http://jorgemestre.com/evolucion-de-la-comunicacion/>

### **Capítulo III**

#### **Cambios En Las Relaciones Interpersonales**

Las tecnologías de la información y la comunicación han tenido grandes transformaciones durante la historia. En el capítulo anterior se ha evidenciado de forma rápida los avances obtenidos y que aun se siguen obteniendo para llegar al nivel más alto de la comunicación. Acortando distancias y al mismo tiempo alejando a las personas que se cree están cerca.

Es cierto que así el ser humano se ha visto beneficiado considerablemente en sus relaciones interpersonales y actividades diarias. Es cierto que la vida del hombre con el desarrollo tecnológico se ha hecho más fácil y rápida en sus labores y especialmente en el de la comunicación.

Así, los cambios que se han manifestado en las relaciones interpersonales son verdaderamente importantes e influye notablemente en sus procesos de desarrollo e interacción con el medio. A continuación se presentará algunos de los cambios generados por las tecnologías de la información y la comunicación:

#### **Las relaciones de pareja**

##### **Ya no se conquista**

Las nuevas tecnologías han cambiado en la sociedad actual la manera de conquistar en una relación de pareja.

La revista semana en unas de sus publicaciones resalta algunas apreciaciones importantes acerca de los cambios que la tecnología ha generado a la hora de conquistar en las relaciones de pareja. Según éste artículo se afirman que la magia de la conquista real se ha ido muriendo lentamente para convertirse en una netamente virtual. Los adultos mayores

de 30 años ha sido quizás uno de los más afectados por esta nueva tendencia ellos pueden fácilmente comparar entre el ayer y el hoy.

Anteriormente los pretendientes para conquistar utilizaban detalles importantes como regalos, rosas, invitaciones a salir, llamadas y visitas. Eso era una forma de alimentar ese sentimiento y lograr en un futuro el si de su enamorada, evidentemente todo tenía su tiempo. Ahora la situación ha cambiado y con ella se han ido todos aquellos detalles. En las relaciones ya no hay esa expectativa de estar solos e ir a una cena romántica para conocerse mejor, no, ese contacto físico de mirarse fijamente hablar y sonreír se ha esfumado de repente.

Las redes sociales, las diferentes aplicaciones de chat que poseen los nuevos teléfonos de alta tecnología cumplen por su parte su objetivo en atrapar envolver y transformar. Hoy una solicitud de Facebook un mensaje por chat (pin, whatsApp, line, tango entre otros) es suficiente para empezar un dialogo y demostrar un interés amoroso. Este tipo de situaciones le ha facilitado tanto las cosas al ser humano que los ha vuelto perezosos y ya no se hace ni el más mínimo esfuerzo a la hora de conquistar.

Algunos de los testimonios que se enmarcan allí admiten que cuando no se contaba con un teléfono de alta tecnología se planeaban mucho mejor las llamadas y el discurso que debería dar para tener la mejor impresión. Ahora todo se simplifica con un solo mensaje de texto o un vago saludo mediante el chat que finalmente ni uno de despedida se obtiene de regreso.

Mediante las redes sociales es fácil hacer un comentario corto o simplemente enviar una señal que genere atención. Es por ello que Dan Slater (citado por revista Semana, 2013) autor del libro Love in the Time of Algorithm, (Amor en la era del algoritmo) infiere

que *“las redes sociales están volviendo las relaciones más casuales porque requieren invertir menos energía. No hay que hacer mucho esfuerzo para dar clic en ‘me gusta’ de Facebook, pero sí para llamar a alguien al celular o encontrarse en algún sitio a tomar un café”*. (Sección de Tecnología: Las parejas ya no se conquistan, párr. 7)

Es tanto el poder de las redes sociales que buscar programa resulta mucho más sencillo de lo que se piensa, sobra con enviar mensajes de dos o tres palabras de manera simultanea a los mas de 500 amigos en Facebook y en menos de 1 minuto se obtienen respuestas. Entonces ya no existe problema si se resisten en aceptar porque habrá otros que si acepten sin ninguna excusa. Es allí donde según el periodista Alex Williams (citado por revista Semana, 2013) *“optan por la conquista rápida para que haya espacio para todas”*

Los avances de la tecnología perfeccionan significativamente los teléfonos inteligentes. Estos son cada vez más rápidos con aplicaciones y funciones que facilitan la comunicación a un muy bajo costo. Anteriormente para lograr acceder a las diferentes redes sociales o chats era necesario tener acceso a internet desde un computador de mesa o portátil.

Es evidente que la comunicación no era tan rápida más aun si de encontrarse en lugares públicos se trataba. Era necesario ubicarse en un espacio seguro y con una red wifi para poder entrar a estas páginas algo realmente incómodo. Ahora con los avances y la llegada de los Smartphone no hay preocupación por el tiempo, espacio, conexión a internet las 24 horas del día, ni tamaño. Todo se lleva en un simple bolsillo a donde quiera que vayas.

Razón sensata cuando se le atribuye culpabilidad a los Smartphone de romper las reglas y protocolos en el amor. Las tecnologías conectan pero al mismo tiempo alejan y distorsionan la verdadera comunicación y conexión entre los seres humanos además de su significado y utilidad.

Slater (2013) por su parte resalta que a través de esta nueva era las relaciones de pareja se han vuelto más superficiales, es decir, mas piel menos sentimientos. Las citas antes de una relación sexual han perdido su esencia porque a través de los chats la gente tienen más herramientas para conocer y darse a conocer sin necesidad de verse. Todo se resume y se oculta en el whatsapp y el Facebook, la conquista, las peleas, las reconciliaciones y las expresiones más significativas del amor.

De otra parte el psiquiatra canadiense J. R. Bruns. Emma Grey, columnista del Huffington Post (2013) argumenta que la tecnología ha beneficiado tanto a hombres como a mujeres porque les ha permitido establecer relaciones poco comprometedoras *“Este tipo de conquista es más espontáneo y la gente se conoce entre amigos. Es una bendición saberlo antes de comprometerse”*, señala también cree que las grandes beneficiadas son las mujeres, pues han logrado *“tener aventuras sexuales sin compromiso ni culpa”*

Basta observar la realidad para darse cuenta del gran poder que tienen las nuevas tecnologías en el mundo de hoy. El ser humano vive en una época donde la globalización de las tecnologías ha provocado grandes efectos que requieren cambios necesarios para su adaptación. Cambiando así su manera de vivir y de relacionarse con su medio.

### **Aplicaciones que interfieren en las rupturas de pareja**

La aplicación de WhatsApp que poseen la mayoría de los teléfonos inteligentes les da la facilidad a sus usuarios de obtenerse de manera gratuita y de ofrecer un servicio

rápido y eficaz en la comunicación. Aunque tiene sus ventajas también puede producir efectos negativos como se muestra a continuación.

Según el informe de la revista ‘CyberPsychology and behaviour Journal’ (citado por revista Semana, 2013) afirma “*que de los 300 millones de usuarios que tiene la plataforma de chat unos 28 millones han terminado con sus parejas por dos razones: el doble check y la última conexión*”. (Sección de Tecnología: 28 millones de rupturas por culpa de whatsapp párr. 1)

El doble check hace referencia a dos flechas que indican que el mensaje se ha enviado y que llegó al teléfono móvil pero no necesariamente se ha leído. La última conexión se refiere a la hora que el usuario cerró la aplicación lo cual puede interpretarse que el mensaje efectivamente ha sido leído. De acuerdo a los estudios la ansiedad que genera el doble check en el emisor es bastante notable puesto que al no tener una respuesta inmediata se comete el error de creer que el receptor no quiere responder. De igual forma sucede con la última conexión.

Estas razones son un motivo suficiente para que la comunicación se deteriore y llegue incluso a la ruptura de la misma relación. Como es de esperar la tecnología tiene ciertas ventajas pero de igual manera tiene sus desventajas. Es positivo en las etapas iniciales de una relación amorosa pero a media del tiempo ésta puede convertirse en una armadura letal, especialmente cuando los celos, la desconfianza y la posesión del uno al otro interfieren.

### **Juventud atrapada por la tecnología**

Gran impacto en la sociedad ha generado las nuevas tecnologías y los jóvenes quizás han sido lo que han podido experimentar con gran intensidad dicho mundo que crece descontroladamente. En una investigación reciente (Weezel & Benavides, 2009) se encontró que el crecimiento de la telefonía móvil en el mundo ha tenido un incremento numeroso. En el 2002 había 1.150 millones de suscriptores y la cifra se triplicó en 2008, superando los 4 mil millones. Lo que significaría que alrededor de un 60% de la población total del mundo posee un teléfono celular.

El incremento y masificación de los teléfonos de alta tecnología se debe en gran medida por el costo decreciente de los aparatos y las tarifas cada vez más bajas en las suscripciones. Es por ello que la telefonía móvil ha emergido en nuevos mercados especialmente en el de los jóvenes ofreciendo servicios atractivos de actualidad que entretienen y transforman sus estilos de vida. Tomados generalmente como objetos de moda que brinda a sus usuarios la posibilidad de descargar ringtones, fotografías, wallpapers, ingresar a internet, escuchar música, ver videos, jugar, escuchar radio entre otras cosas más.

### **El fenómeno Vamping**

El Vamping ha sido en la actualidad un fenómeno que está tomando gran fuerza por las redes sociales e involucrando y afectando el sueño especialmente de los adolescentes. Según Rojas (citada por el tiempo, 2014) neuróloga infantil y presidenta del Comité de Medios y Salud de la Sociedad Chilena de Pediatría asegura que éste fenómeno ocurre desde tiempo atrás pero está creciendo aceleradamente en todos los niveles socioeconómicos.

Pero ¿que es el vamping? Significa que especialmente las horas de la noche son tomas para tener mayor actividad en las redes sociales hasta largas horas de la madrugada. En los Estados Unidos dicho fenómeno fue catalogado con el nombre de Vamping (vampiro) y texting (enviar mensajes de texto). En América Latina el término es nuevo pero de igual forma tienen su propia versión en español, insomnio y desvelados

Expertos en salud insisten en que los adolescentes deberían dormir como mínimo nueve horas para alcanzar buenos estados de salud. De no ser así los efectos negativos podrían ser la irritabilidad, perdida de concentración, déficit atencional y la luminosidad de la pantalla podría llegar a alterar la generación de la melatonina y por ende producir pesadillas.

Arab (citado por el tiempo, 2014) psiquiatra del Centro de Adolescentes y Jóvenes de Clínica Las Condes segura que hay dos razones que explican este fenómeno. Uno es que la noche facilita a que los adolescentes tengan conversaciones más íntima con los demás. La segunda es que buscan no quedarse fuera de su círculo de amigos por ello buscan estar siempre informados y actualizados en todo lo que acontece en las redes sociales.

### **Los espacios públicos y la tecnología**

En 1985, Prieto (citado por La rosa, 2011) infirió en el concepto de vida cotidiana, afirmó que ésta es donde *“los seres humanos se desenvuelven en determinados espacios en los cuales hacen uso de una diversidad de objetos”*. El espacio público es uno en los cuales el ser humano interactúa e intercambia pensamientos que se suponen son colectivamente. No obstante el mal uso que se le han dado a las tecnologías permite que hoy la comunicación esté deteriorada.



En la actualidad es tan natural encontrar en todos los espacios personas con cierta dependencia y adicción al uso de móviles y demás aparatos tecnológicos sin importar el tiempo ni el contexto que le rodea. Si se hablara de espacio privado y el espacio público sería un gran reto porque no es fácil hacer referencia a ellos más cuando existen diversas perspectivas y disciplinas que la analizan. Sin embargo se buscará abordar una conceptualización desde criterios conceptuales amplios que permita analizar la comunicación a través de teléfonos móviles.

El espacio público en uno de sus múltiples conceptos ha sido definido según Segovia y Jordán (2005) como:

El espacio público moderno proviene de la separación formal (legal) entre la propiedad privada urbana y la propiedad pública. Tal separación normalmente implica reservar suelo libre de construcciones (excepto equipamientos colectivos y servicios públicos) para usos sociales característicos de la vida urbana (esparcimiento, actos colectivos, transporte, actividades culturales y a veces comerciales, etc. (p.17)

Es evidente que el espacio público permite a las personas que se muevan y se comuniquen con toda libertad. Gran parte de las conductas sociales en estos espacios se dan de acuerdo a los códigos que han sido marcados y establecidos por cada cultura. Estos se mantienen relativamente a lo largo del tiempo.

En los espacios en los cuales actúa, es indudable que el individuo no establece un estándar universal para las distancias que debe mantener con respecto a los demás. Se

estima que el individuo impone cierta modalidad de integración con el resto de individuos de la sociedad actual con los cuales se involucra.

De acuerdo a lo anterior y teniendo ya una amplia percepción se lograría enmarcar al espacio privado tal como lo estima Iachello & Hong (2007) (citado por Amaro la Rosa, 2011) como aquel en el cual las personas tienen la facilidad de mostrarse y presentar comportamientos mucho más abiertos y sin cohibición alguna. Estar en lo privado es además permanecer muy al margen de la vida en el espacio público. (p.5)

El mantener un acceso constante con las tecnologías de información y comunicación le ha permitido al hombre optimizar las relaciones con personas de diversos entornos. Los avances y los distintos recursos que se encuentra en el mercado facilitan aun más su accesibilidad y manejo. De acuerdo a los referentes frente a esta temática es evidente que en especial los jóvenes son los que están más involucrados con el uso excesivo y simultáneo de diversos recursos tecnológicos.

Los teléfonos móviles son los recursos tecnológicos que han tenido mayor impacto e importancia en la sociedad actual. Es increíble como en tan poco tiempo haya logrado atrapar y sumergir. Como han transformado los comportamientos de los seres humanos algo realmente no tan favorable.

Si nos aproximamos cuidadosamente a las situaciones cotidianas que la sociedad actual experimenta se podría encontrar la vital presencia de los teléfonos móviles. Señalados como un elemento netamente esencial en la rutina acelerada del día a día. Utilizado en la mayoría de los espacios en los cuales el hombre se desarrolla y frecuenta regularmente.

Los móviles como objetos presentes en los diferentes espacios sociales hacen parte de los elementos que el ser humano considera importantes y lleva consigo a todas partes.

Según el artículo *Teléfonos móviles: “el secreto mundo privado “en el espacio público* afirma que para algunos autores,

Los teléfonos móviles han devenido en instrumentos de estructuración de la percepción de la realidad. Townsend (2000) sostiene que el celular conduce a fundamentales transformaciones en la percepción de sí mismo y del mundo y, en consecuencia, de la manera en que colectivamente se construye la realidad. De modo similar, Lee (2005) afirma que los celulares construyen y reconstruyen las experiencias cotidianas de la gente. (p.6)

Los jóvenes en especial se caracterizan por tener un gran interés en la comunicación a través de los teléfonos móviles. Summer (2004) en una de sus investigaciones afirma que el uso de los teléfonos móviles en los espacios públicos es una de las motivaciones más esenciales porque es allí donde constantemente los jóvenes pueden incrementar el espacio personal. Incidiendo efectivamente en sus comportamientos.

David Laramie descubrió el fenómeno ringxiety (ansiedad por el tono) que se refiere a esa sensación de querer escuchar el tono del teléfono móvil. Normalmente se caracteriza cuando la persona constantemente tiene la sensación que su teléfono vibra aun sin ser realidad. Extraer el teléfono y observar la pantalla para verificar si tiene llamadas o mensajes de texto o reaccionar a buscarlo ante cualquier alerta de tono que se escuche en el medio aun sabiendo perfectamente del que posee su teléfono.

**Ringxiety** es uno de los impactos psicológicos de los teléfonos móviles que con mayor índice se está incrementando en la India según una información periodística. Estas son casos de las tecnopatologías que se han proliferado desde los inicios de la Revolución Industrial y del desarrollo tecnológico.

Los móviles son instrumentos que han cambiado la percepción social del tiempo, del espacio y la forma que los manejamos, además han contribuido al desarrollo de un lenguaje propio. Lo que efectivamente se puede observar en el intercambio de mensajes de texto que puede ser manejado por un gran número de usuarios pero a la vez es modificado y restringido para ciertas personas.

Geser 2004 (citado por la rosa 2011) afirma que en la interacción móvil el uso de códigos se hace más evidente e intensa especialmente entre parejas muy cercanas que comparten la misma microcultura de significados simbólicos y usos del lenguaje. Entre personas que comparten una subcultura lingüística y entre personas pertenecientes a contextos en los cuales a diario sea indispensable transmitir mensajes claros.

La percepción se ha modificado tanto que la información que se maneja a través de los móviles se caracteriza por especificar en lugar y la situación según afirma Nyíri (2003) (citado por la rosa 2011) p.7 De este mismo modo la forma de comunicarse a través de los teléfonos varía, es decir, dependiendo de la confianza que se tenga con el emisor de igual manera fluirá la conversación. Algunas siendo más formales y otras siendo más abiertas, esta relación a grandes rasgos se puede identificar con tan solo ver las expresiones faciales, una sonrisa y una mirada nos permite ver la relación que existe.

Es evidente que las diferentes investigaciones que se han citado demuestran como estas tecnologías móviles tienen gran influencia en la vida cotidiana de los seres humanos.

Trae consigo la ventaja de que las relaciones interpersonales se amplíen y se consoliden pero de igual manera la desventaja de rompimientos u conflictos constantes. Aunque es necesario dejar claro que dichas desventajas no se culpabilizan solamente a la tecnología como tal a eso se le suman otros factores externos que se suman.

### **Lo privado se hace público**

Con estos nuevos avances tecnológicos la vida privada deja de ser privada para convertirse en una totalmente pública. Inconscientemente y casi sin darse cuenta el ser humano llega a entregar abierta mente y en determinado espacio publico sus mas íntimos secretos. El grado de dependencia es tan significativo que automáticamente el hombre se desconecta de la realidad del mundo exterior e ignora quien puede estar a su alrededor presenciando su comunicación y comportamientos.

Quien viva en zonas urbanas y tenga la necesidad de utilizar un medio de transporte con regularidad podría perfectamente enterarse de acontecimientos muy privados de las personas que tomen esa misma ruta. A través de los móviles se habla sin precaución alguna de incontables temas incluyendo los más íntimos secretos. El tener un móvil y comunicarse a través de el da la plena sensación de privacidad y seguridad absoluta, algo realmente erróneo cuando se olvidan los demás contextos.

Por ello y todo lo que implica hacer uso de este tipo de tecnologías Hoflich llega a la conclusión de calificarla como “indiscreta”. Las diferencias entre lo público y lo privado se distorsionan considerablemente por la modificación que ejecuta en la vinculación con el espacio y la información que se entrega y se recibe a través de estos dispositivos móviles. Estos espacios tanto los públicos como los privados dejarían de serlos para convertirse en espacios híbridos que involucrarían a las personas que utilizan estos móviles conectados a

una red de internet. Por eso es tan común recibir y responder de forma inmediata los mensajes.

Según La Rosa (2011) en su tesis psicológica indica que en una de las observaciones realizadas empíricamente en Perú encontró que la edad esta muy ligada a la privacidad en la comunicación móvil. Por ejemplo los jóvenes son más abiertos al hablar de su vida personal a través del móvil. Presumen que la persona que esta a su lado está en un espacio muy ajeno al de él sin interés alguno de saber lo que le pasa, dice o piensa. (pag 9).

Siguiendo esta misma línea de la tesis, Baron & Hard (2010) buscar dar una explicación al respecto desde lo cultural. Aseguran que en Japón, Suecia y Estado Unidos es más común que mientras se usa el transporte público se envíen mensajes de textos y no se realicen llamadas de voz. A diferencia de Lima o Buenos Aires.

La masificación de los móviles y sus redes transforman también la forma en el que las personas se reúnen e interactúan en los espacios públicos. Es normal encontrar que en las citas acordadas la hora y el lugar puedan modificarse en segundos con tan solo un mensaje u llamada. En otros caso para reconfirma la previa asistencia o tardanza a las horas que han sido acordadas. Estas tecnologías se adaptan y a amoldan fácilmente a las mismas necesidades del ser humano.

El hombre aumenta las relaciones en su entorno social gracias a la facilidad que le brinda el teléfono móvil. Es un intercambio constante de información con prácticas sociales que generan cierta dependencia en los diversos espacios en los cuales interactúa. Usando el móvil y el internet los jóvenes se comunican de forma constante, llegando al punto que en el momento en que dejan de verse se envían frecuentemente mensajes o mediante un chat

El papel que ejercen las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las relaciones interpersonales

39

continúan su comunicación. Mientras más recursos puedan tener al alcance para una óptima comunicación más serán de utilidad.

Altman (1975) considera que la privacidad depende en gran medida de la relación entre el grado de privacidad obtenido y el deseado. A lo cual plantea cuatro mecanismos conductuales que se ven reflejados; Conducta verbal y no verbal: uso de expresiones y manifestaciones no verbales, espacio personal: la distancia con los otros marca el área que nos rodea, territorio: el uso y la propiedad de objetos y espacios y mecanismos culturales: normas que regulan los contactos interpersonales.

### **Empresas y tecnologías**

Así como las tecnologías aportan en los diferentes ámbitos del ser humano estos también sacan su mayor provecho en las más grandes y pequeñas empresas de la industria. El uso de las redes sociales ha sido esencial en los últimos años para los empleados que conforman el personal de las empresas.

A través de estas redes y gracias a los avances tecnológicos que constantemente surgen han logrado ir transformando lentamente el mundo laboral. El gran poder de la conectividad de dichas redes per

Hoy la mayoría de las empresas están aprovechando el poder de la conectividad para mejorar y llegar a un alto nivel de productividad, innovación y mejoramiento laboral. La competitividad no se hace esperar por ello cada empresa busca combatir a su adversario oponente mediante la creatividad tecnológica. Es común observar como constantemente se

implementan estrategias nuevas que sobrepasen los intereses que inicialmente han sido proyectados.

Quienes tienen como objetivo satisfacer las necesidades básicas del ser humano (consumidor) estará en la obligación de crear estrategias que conlleven a una mejor calidad de servicio y una mayor aceptación en el mercado de quien los adquiera. Se está en esa constante búsqueda de evolución y desarrollo. Provocando todo un proceso que requiere del estudio persistente y la renovación de conocimientos que estén sujetos a nuevos descubrimientos.

El consumidor es mucho más exigente y riguroso a la hora de adquirir sus servicios y productos. Es necesario que los empleados creen, renueven e intensifiquen la calidad de la publicidad y sus productos. Buscar los medios más efectivos para ofrecer y vender ha sido el reto que constantemente deberán trabajar.

Los comportamientos de los consumidores son observables, medible, registrable, evaluable y modificable. Información clave para que el mercado con su propia estrategia permita que los precios y las formas de distribución amplíen la demanda de sus clientes.

Internet, redes sociales, páginas web son recursos importantes que las empresas manejan para llegar a sus clientes. Ofrecer, enamorar, despertar interés y generar una conducta impulsiva que obligue adquirir con o sin necesidad los productos es el reto más importante. Brindando la facilidad que con un solo clic en un lapso de días el producto este a la puerta.

En un informe publicado recientemente (Manpower Professional, 2010) se encontró datos en los cuales el 75% de los empleados afirman que sus empresas no establecen una política formal respecto al uso de las redes sociales en sus actividades laborales. Así como



empresas están en lo in de los avances otras en cambio se han mantenido al margen. No crean sus propias políticas en el uso de las redes sociales y prefieren continuar con su misma dinámica.

Los líderes tienen que buscar la forma para impulsar el rendimiento de la organización y ampliar los objetivos corporativos. Pero la atención de estos esfuerzos no debería centrarse en intentar controlar la conducta de los empleados respecto a las redes sociales sino en canalizar ese uso en una dirección que beneficie a empresas y empleados por igual.

Con frecuencia las empresas se han visto perezosas cuando de saber como aprovechar las nuevas tecnologías se trata. A mediados y finales de los noventa las empresas temían que sus empleados permanecieran mucho tiempo navegando ociosos por la red y debido a ello intentaron controlar su acceso. Aunque era evidente que algunos si malgastaran su tiempo en dicho oficio otros en cambio descubrieron como hacer del Internet la herramienta mas importante para investigar desde le propio escritorio y seguir de cerca los acontecimiento de su competencia.

La innovación tecnológica más reciente que facilita las actividades laborales son las redes sociales como Facebook, LinkedIn, Twitter, Ning, Xing, Plaxo y Second Life entre otras. Estas permiten a las personas conectarse, comunicarse y compartir información de una manera revolucionaria e innovadora en todas partes.

## **Que preocupa en el uso de estas redes sociales en los ámbitos laborales?**

### **La productividad**

El artículo de Manpower Professional (2010) señala que estudios recientes indican que la participación en redes sociales le cuesta a las empresas del Reino Unido unos 1.380 millones de libras por año en pérdida de productividad. Manpower en una de sus propias investigaciones realizada a 34.400 empresas de todo el mundo encontró que tan solo 20% de estas empresas tienen una política formal respecto al uso de las redes sociales. En tanto el 63% asegura que su política es eficaz para prevenir la pérdida de productividad.

Realmente para las empresas es muy complejo intentar restringir obligatoriamente el uso de internet y redes sociales como Facebook, Twitter entre otras en sus áreas laborales. Aunque se vete por completo los empleados tienen la facilidad de estar online a través de sus móviles de alta gama, iPhones, BlackBerries y Smartphone.

Con la creciente popularidad de estas redes sociales los empleados más jóvenes no crean una conciencia eficaz que distinga los espacios personales y laborales en el uso tecnológico. Es por ello que constantemente se pierde el verdadero significado de lo netamente laboral. El gran reto para estas empresas es encontrar e interconectarse con estas redes de tal forma que los empleados encuentren un equilibrio que les permita actuar de la forma correcta y productiva.

### **Reputación**

Es muy usual para algunas personas a escribir abiertamente mediante Facebook u otras redes sociales opiniones negativas respecto a sus lugares de trabajo. Para las empresas es preocupante que esto suceda porque creen que su imagen se ve afectada y puede incidir significativamente en su productividad u comercialización.

Un registro en el 2008 informó que la aerolínea Virgin Atlantic despidió a 13 auxiliares de vuelo por esta razón. Aunque Manpower en otros de sus estudios muestra que tan solo el 4% de los empresarios mundiales afirman que su imagen ha quedado dañada a causa de que sus empleados usen las redes sociales.

### **Seguridad**

Así como la tecnología facilita el acceso a estas redes también le permite al empleado almacenar información y organizar toda su área administrativa. Cada empresa tiene en su base de datos información confidencial que protege y mantiene en total reserva. Es precisamente éste uno de los ataques constantes a los que se enfrentan las empresas porque sus datos mas confidenciales pueden versen hackeados para fines destructivos, es decir, robos económicos o ideas de proyectos a ejecutarse. Depende en gran medida de sus objetivos.

Cuando se utilizan con intensidad estas redes las empresas buscan progresen e implementan software de seguridad de red que impide el acceso a determinados sitios. Dependerá en gran parte que el empleado tenga cierta privacidad y reserva en toda la información que en lo laboral se maneje. Si el empleado tiene precaución y actúa con responsabilidad la empresa daría un gran paso en materia de seguridad.

Preocupación constante sobre los efectos en términos de productividad, reputación y seguridad de las empresas ocasionan las redes sociales. Manpower Professional (2010) revela que 1 de cada 5 empresas han establecido una política formal en el uso de las redes sociales por parte de los empleados. Además afirma que la idea no es controlar el comportamiento en el uso de estas redes sociales sino canalizar su uso de manera positiva y creativa que los beneficie a los dos.

Una actitud abierta y positiva deben tomar los empleados para comprender y aprovechar en su totalidad las redes sociales. Es evidente que Facebook, Twitter y las demás redes se han convertido en un apoyo esencial para los negocios empresariales. Despertar la creatividad de los empleados al utilizarlas es uno de los grandes retos de las empresas para realizar un trabajo mucho más eficaz.

Manpower Professional establece algunas recomendaciones para que las empresas aprovechen el gran poder de la conectividad de las redes sociales.

En la **productividad** recomiendan que hacer uso de las redes sociales puede ser un gran inicio. Manpower señala que según la empresa de relaciones publicas Burson-Marsteller, “más de la mitad de las empresas de la lista *Fortune 100* poseen cuentas en Twitter y, de esas, dos tercios las utilizan para tareas de mejora de la productividad, como el servicio al cliente” (p.5).

**Gestión del conocimiento**, con la llegada de las redes se están encontrando formas creativas para explotar las buenas ideas de los empleados que ayuden a fortalecer y aporten al crecimiento de la empresa. Manpower asegura que Capgemini es una empresa proveedora de servicios de consultoría y tecnología que recientemente lanzó un proyecto que conecte a 90.000 de sus empleados a través de aplicaciones como blogs y wikis.

La web es una herramienta que posee gran poder y facilita la unión de personas que se conectan a una red por algún interés personal, profesional o un tema en común. Bien puede ir desde marketing online hasta investigación farmacéutica.

**Innovación**, para las empresas es quizás uno de los retos más importantes que constantemente deben enfrentar para alcanzar una innovación abierta. Estas han estado buscando desarrollar nuevas ideas en la producción de sus servicios y productos de una

forma autentica que imponga a su competencia. Los social media le ha dado un gran impulso a las empresas abriendo grandes canales hacia los clientes, los expertos y los inventores independientes que antes era complejo de lograr.

La empresa IBM (International Business Machines es una empresa multinacional estadounidense de tecnología y consultoría) ha logrando docenas de iniciativas nuevas para mejorar las ofertas y practicas. Entre las cuales se encuentran “Innovation Jams” que son sesiones online donde se realiza una tormenta de ideas y han participado sus empleados, socios y clientes de todas las partes del mundo.

**Contratación,** una de las redes como LinkedIn ha sido de gran utilidad para realizar contactos empresariales y atrapar a futuros empleados. Manpower indica que según un estudio de Deloitte, el 23% de las empresas están utilizando este tipo de redes sociales como un elemento esencial para realizar contrataciones. Teniendo en cuenta que Internet es un mundo tan desconocido quien haga uso de ellas para realizar contrataciones deberán tener precaución para saber que están tratando con personas de confianza.

**Gestión de la reputación,** al hacer uso de las redes fácilmente se puede conocer que hay del otro lado tanto para las empresas con sus empleados como para los mismos empleados. La reputación que se maneja al emplear estas redes es bastante curiosa y a la vez decisiva para el concepto que se quiera obtener de una persona u empresa.

**Marketing,** nuevamente Manpower indica que

El 54% de las empresas de *Fortune 100* utilizan Twitter para comunicarse con los clientes y el 29% cuentan con una “página de fan” en Facebook. Y los participantes del estudio de Manpower Professional citaron la “construcción de

marca” como el uso más prometedor de los *social media*.X

Uno de estos casos es el de Nestlé Confections and Snacks, que el año pasado invitó a los consumidores a entrar en Facebook y otros sitios web para escoger el último diseño de presentación para sus marcas Goobers®, Sno-Caps® y Oh Henry!® y prometió colocar a los ganadores en las estanterías de las tiendas.XI Los altos ejecutivos también están incorporándose a las redes sociales: el 30% de los directores generales cuenta con su propia página en Facebook, según un estudio. Y empresas como IBM y Sony han utilizado las redes sociales para dar a conocer sus noticias y esfuerzos en responsabilidad social y abrir canales de comunicación bidireccionales, con el objetivo de comprender mejor las preocupaciones de las personas interesadas. Manpower Grecia utiliza actualmente Facebook como “anfiteatro virtual” de su “jornada de puertas abiertas” mensual, en la que candidatos y clientes pueden conectarse en red y asistir a sesiones sobre temas del sector, permitiendo a la vez que sus ejecutivos permanezcan conectados. Gracias, en gran parte, a sus esfuerzos de conexión a redes sociales, que también incluyen LinkedIn y Twitter, la asistencia se incrementó en un 300% sólo en el primer año. (pág. 7)

**Continuidad del negocio en situaciones adversas**, las empresas experimentan regularmente apagones, cortes informáticos o daños que impiden una comunicación que en su momento es importante. Independientemente de la urgencia que se requiera para establecer una conexión muchas empresas se ven en la necesidad de utilizar redes sociales como Twitter para atender los pendientes. Pendientes que bien pueden ser contratos, negocios o cualquier otra situación en beneficio de la empresa.

Para que las empresas hagan un uso constructivo de las redes sociales es necesario que los empleados sean motivados constantemente de una forma positiva. Ideando nuevas maneras de hacer uso de estas herramientas para mejorar su área laboral. Emplear estrategias para animar a los empleados resulta prometedor y efectivo, por ello se deberá hacer un seguimiento a las nuevas ideas que surjan y premiarlas si es el caso.

### **Las tecnologías como innovación educativa**

El gran desarrollo tecnológico ha transformado considerablemente la forma de trabajar, actuar, comunicarse y de aprender. Indudablemente gracias a esto la educación ha tenido avances realmente significativos en sus procesos de enseñanza y aprendizaje. Las TIC han brindado la posibilidad de crear nuevos entornos y oportunidades que felicitan al hombre el acceso a una formación integral.

Las TIC crean nuevos lenguajes nuevos escenarios de aprendizaje y formas de representación. Por tanto no es viable para las instituciones educativas permanecer al margen. Deberán vincularse adaptarse y fomentar dichos lenguajes y formas de comunicación que optimicen una buena educación.

Las instituciones de educación básica, media y profesional a través de la evolución de las nuevas TIC han eliminado cualquier tipo de barrera espacial y temporal. Por el

contrario ha facilitado la interconexión entre las personas e instituciones a nivel mundial.

Una evidencia puntual respecto a la utilización actual de las TIC en los escenarios educativos son los más recientes congresos internacionales de aprendizaje virtual o e-learning.

Muchos de los recursos tecnológicos que hoy se encuentran disponibles están siendo de gran beneficio para los procesos de enseñanza en los centros educativos. Recursos como el podcasting, video-streaming, Wikies, Blogs, teléfonos móviles, iPod, correo electrónico, mensajería instantánea o chat, foros de discusión plataformas educativas, simuladores, materiales multimedia y diversos PDA (Personal Digital Assistant) son los más usados en la realización de proyectos y demás actividades relacionadas con lo educativo y el aprendizaje.

De otra parte, Herrera (2009) en la revista Iberoamericana de Educación planteó que la mayoría de los cambios en el sector educativo han sido posibles gracias a tres factores importantes como los avances científicos, los adelantos tecnológicos y las demandas sociales. De acuerdo a esto es que las TIC se han ido involucrando aceleradamente en las aulas educativas.

Cuatro de las razones fundamentales que han hecho posible su incorporación son:

1) Tienen una gran capacidad comunicativa, que permite estimular los canales sensoriales a través de códigos visuales y auditivos principalmente, aunque ya existen avances importantes en otros canales.

2) Permite el acceso a recursos documentales como bibliotecas virtuales, diccionarios, bases de datos, materiales didácticos, entre otros.



3) Hace parte de la práctica cotidiana de comunicación e interacción que tienen los jóvenes con su entorno social. Internet, redes sociales, chat, e-mail y la telefonía móvil, son medios que gozan de una muy alta popularidad entre los estudiantes universitarios en sus actividades escolares y de socialización.

4) Adquieren cada vez mayor importancia en el currículo académica pues el manejo de software es necesario en su formación universitaria y en el ámbito laboral. (p.2)

Cada vez son más influyentes las herramientas tecnológicas en la educación. Por ello los gobiernos de cada país se han visto en la necesidad de distribuir parte de su presupuesto a la adquisición mantenimiento y actualización de equipos de cómputo y Tablets de alta tecnología. Inversión muy positiva para este sector que debe colocarse siempre a la luz de estos constantes cambios que la evolucionan y la hacen crecer.

En las instituciones de educación superior las TIC se han convertido en uno de los elementos a tener en cuenta en las evaluaciones internas y externas. Los recursos tecnológicos han sido esenciales para medir la calidad de los servicios que las universidades ofrecen.

Herrera (2009) en su investigación encontró que en las Universidades públicas en México dedican su mayor atención en adquirir equipos de uso colectivo mediante aulas electrónicas y centros o laboratorios de cómputo. A diferencia de las demás poco tienen en cuenta como otro recurso tecnológico los dispositivos móviles. No hay una política institucional que fomente el uso de estos dispositivos con objetivos netamente educativos.

El hecho de incluir las TIC en las actividades escolares no significa estar innovando lo ideal y lo verdaderamente innovador es el provecho y beneficio que se saque de ellas.

El papel que ejercen las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las relaciones interpersonales

50

Las TIC no aseguran un mejor aprendizaje, en 1996, Balzhiser (citado por Herrera, 2009) planteó que *“la tecnología es sólo el principio para hacer la diferencia”* (p.3).

En México Herrera en su investigación realizó una encuesta en la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación a 346 estudiantes universitarios en primer año de las licenciaturas en Derecho, Comunicación, Psicología, Ciencias Políticas y Administración Pública. Los resultados dejaron al descubierto que el uso de las TIC es muy generalizado y las páginas más visitadas para sus procesos académicos han sido Google y Wikipedia. Así como el uso de las redes sociales como Facebook, MySpace y Hi-5 (redes de mayor auge en esa fecha).

De otra parte, se encontró allí que tan solo algunos alumnos utilizaron su teléfono móvil para sus actividades académicas como fotografías de exposición, grabar conferencias, enviar, recibir y estructurar documentos en procesador de textos, hojas de cálculo, presentaciones entre otras cosas.

Parte de la información que se ha podido analizar de la investigación realizada por Herrera en la ciudad de México es un buen punto para demostrar un alto índice en el incremento de las tecnologías y el acceso de los jóvenes universitarios. Lamentablemente su exceso en el uso no ha mostrado un mejoramiento realmente significativo en la calidad educativa. Los estudios realizados a los estudiantes mexicanos en desempeño muestran un bajo nivel de aprendizaje profundo y de desarrollo en las habilidades cognitivas.

Las tecnologías en su avance acelerado seguirán extendiendo mejores y numerosos recursos especialmente hacia los sistemas móviles y personales. Los jóvenes universitarios tendrán como objetivo seguir adaptando estos nuevos recursos a sus actividades diarias. Se

El papel que ejercen las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las relaciones interpersonales

51

apunta objetivamente que los entes educativos implementen estrategias innovadoras en el aprendizaje profundo y desarrollo cognitivo que les permita trascender.

Bruner en el 2000 (citado por Herrera, 2009) señala que *“Desde una visión interactiva y distribuida, se puede ver ahora cómo las nuevas tecnologías podrían proporcionar a los alumnos un poderoso medio para controlar su aprendizaje”* (p.6).

García & Lavié en el 2000 (citado por López, Sainz y Navazo, 2009) infirió que básicamente gracias al trabajo multidisciplinar de pedagogos, educadores y técnicos en su proceso de I+D+i (Investigación, Desarrollo, innovación) están permitiendo introducir la tecnología educativa en los procesos educativos actuales. Haciéndolo de una manera muy creativa capaz de evolucionar el aprendizaje desde lo pasivo a un aprendizaje muy activo.

A partir de sus inicios la educación a distancia ha ido evolucionando a la par de del avance tecnológico. López, Sainz y Navazo (2009) define en ésta tres etapas importantes que se han ido desarrollando como las tecnologías transmisivas, tecnologías interactivas y por ultimo las tecnologías colaborativas. (ver figura 2)

Todo ha evolucionado desde la utilización de correspondencia de teléfono de medios audiovisuales entre otros. Se define esta etapa de la tecnología como tecnologías transmisivas puesto que su único objetivo era transmitir la información al estudiante.

Quien suministraba y preparaba la información era únicamente el profesor y la relación entre éste y el alumnado era muy mínima. Además la relación entre alumnos era nula quizás lo mas avanzado de esta educación a distancia eran las pocas tutorías programadas y tan solo se aportaba la información que el docente creía conveniente para el aprendizaje del curso que cumpliera con los exámenes para obtener el título.

Con los nuevos recursos que emergen a diario en pro de una mejor tecnología, la educación a distancia ha ido transformando su metodología en sus procesos de enseñanza y aprendizaje. Hoy las tecnologías son mas interactivas el *e-learning* se centra especialmente en el alumno y tiene gran importancia en definir el sistema por el cual accede a la información. Aun la interacción entre alumnos sigue siendo muy corta y estos adquieren habilidades mediante la interacción con las herramientas.

De otro lado, ésta ultima etapa es quizás la más evolucionada puesto que se fomenta el aprendizaje colaborativo. Aquí bajo la tecnología y diferentes estrategias que impulsan las habilidades mixtas como el aprendizaje y desarrollo personal y social. Cada integrante se hace responsable de sus propios aprendizajes como el del resto del grupo. Entre ellos hay más interacción se intercambian ideas y conocimientos.

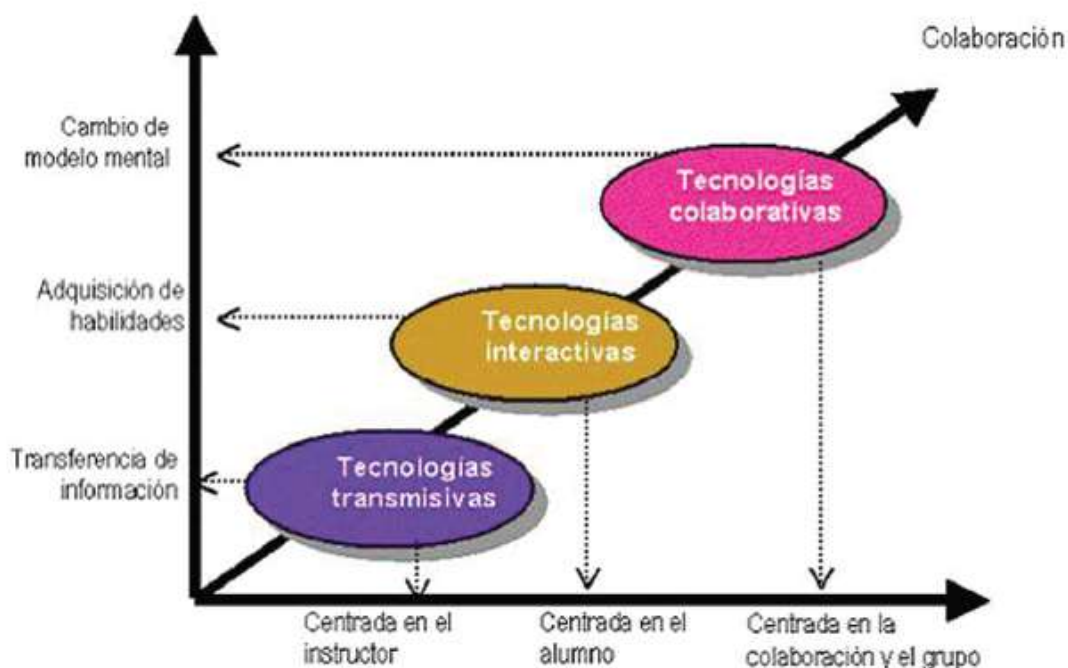


Figura 2 – Relación entre las tecnologías y la pedagogía.

Fuente: Casado Ortiz, 2001 (citado por López, Sainz y Navazo, 2009)

La influencia de las tecnologías en la educación ha sido muy favorable porque permite a través de sus recursos fomentar muchas estrategias de aprendizaje. Llegando incluso hasta los lugares más recónditos donde no existían forma de llevar una educación de calidad. Ahora no existen barreras que impidan llegar a una formación mucho más profesional estudias sin importar el tiempo ni el lugar, tan sencillo como abrir un libro.

En 1990 Ruiz & Ríos (citado por López, Sainz y Navazo, 2009) afirman que *“las tecnologías de la información y la comunicación pueden contribuir, por sus mismas características de bidireccionalidad e interactividad, a superar estas deficiencias en el aprendizaje no presencial”* las TIC tiene el gran reto de superar lo sincrónico con lo asincrónico puesto que aquí aun existen muchos elementos de lo presencial, del aquí y el ahora que con gran complejidad se puede notar en la distancia.

La forma en que enriquece la tecnología la vida del hombre y su que hacer diario formativo es muy positivo. Es evidente que son las tecnologías de la información y la comunicación las que han brindado dentro de la educación a distancia la facilidad de disponer de múltiples recursos. Recursos diseñados para la interacción e intercambio de ideas entre el docente y alumno y entre los mismos alumnos. Además del material académico que pongan en disponibilidad.

## **Capítulo IV**

### **Ventajas y desventajas en el uso de las TICs**

#### **Desventajas**

Es evidente que el uso que se le ha dado a las tecnologías de la información y la comunicación en los últimos cinco años ha cambiado notablemente el bienestar físico, mental, emocional y social del ser humano. Según las investigaciones que se han realizado al respecto se han evidenciado muchos de sus efectos negativos.

Tanto infantes como adolescentes y mayores han experimentado estos efectos del manejo excesivo y desenfrenado de estas tecnologías (internet, dispositivos móviles, redes sociales, videos juegos etc.)

Con toda la información que enmarca éste tema de las tecnologías las desventajas están latentes mas aun cuando la sociedad se ha convertido en seres que depende completamente de ellos. Muchos se cuestionaran de qué forma puede ser negativa ante tanta novedad y calidad. Bien a continuación encontrara tan solo algunas de ellas:

#### **Contaminación**

Junto con La tecnología moderna se suma la preocupación de la contaminación del medio ambiente. Las plantas de producción y vehículos de última gama liberan más cantidades de dióxido de carbono lo cual influye considerablemente en el calentamiento global por tanto en el bienestar físico del ser humano.

#### **Efectos del internet**

La consultora TechHive (citado por el diario de Uruguay El País) realizó algunos estudios referentes a los trastornos más comunes que las personas pueden experimentar a causa de las nuevas tecnologías. Entre ellas se identificaron las siguientes:

### **Depresión por culpa de Facebook**

Las personas que pasan mucho tiempo en esta red social son las más afectadas. Estudios de la Universidad de Michigan culpan este síntoma a que la mayoría de las personas suelen publicar en sus cuentas solo noticias positivas de sus vidas dando la falsa creencia que todo es exitoso y mejor que los demás.

### **Adicción a internet**

Permanencia excesiva en internet, necesidad de estar el mayor tiempo posible online. El Dr. Kimberly Young (citado por el diario de Uruguay El País) director de Centro para Adicción a Internet dijo a TechHive que ha tratado muchas formas de adicción entre las cuales resalta la dependencia a los juegos online y la adicción cibersexo. Resalta que estas adicciones están muy ligadas a la baja autoestima de las personas.

### **Dependencia de juegos en línea**

Permanencia excesiva en internet para concretar competencia online con otros jugadores de cualquier lugar del mundo. Este trastorno se ha propagado en Corea del Sur donde el 8% de la población entre 9-39 años de edad es adicta a estos juegos. Fue tal impacto de las cifras que el gobierno promulgó una ley que restringe los accesos de juegos online en determinadas horas.

### **La llamada fantasma**

La mayoría de las personas que poseen teléfonos móviles ha tenido la sensación de haber recibido una llamada o un mensaje pero finalmente su teléfono nunca sonó ni vibró.

El papel que ejercen las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las relaciones interpersonales

56

De acuerdo a la información suministrada se asume que esto se debe a que el cerebro asocia al teléfono con cualquier impulso que recibe, manifestándose con mayor frecuencia cuando hay estrés. Los psicólogos lo llaman Teoría de Detección de Señales.

### **Nomofobia**

Fue identificada en el 2011 por especialistas españoles, la palabra Nomofobia proviene del ingles ‘no mobile’; es decir, sin móvil o celular. Patología tecnológica que hace referencia al temor irracional a salir sin el teléfono móvil, perderlo, olvidarlo, que se descargue su batería o el lugar donde se encuentra no tenga la señal suficiente. La mayoría en su momento habrá podido experimentar la ansiedad de no tener su teléfono y buscar hacer lo posible por tenerlo en sus manos nuevamente.

Son grandes las ventajas que tiene el teléfono móvil tanto así que las comodidades y facilidades en la comunicación pueden llegar a generar ansiedad, miedo y dependencia. Estas conductas surgieron dentro de las nuevas enfermedades que se aparecieron por el uso excesivo de las tecnologías.

Los adictos no pueden estar mucho tiempo sin revisar sus correos electrónicos, redes sociales, chats u mensajes de texto. Siempre les dan gran importancia a su móvil incluso mas de las que si realmente deberían tenerla. Al adicto le da estrés no poder utilizar el móvil cuando en lugares es estrictamente prohibido utilizarlo, por ejemplo cine, bancos y aviones.

Mora (sf) encontró en las investigaciones hechas por psicólogos españoles del grupo USP Hospitales que las personas mas propensas a sufrir de Nomofobia son los hombres y son los que tienen teléfonos móviles de última tecnología porque son los que poseen más



El papel que ejercen las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las relaciones interpersonales

57

aplicaciones que facilitan el acceso a la información. Algunos efectos negativos son inestabilidad en el ánimo, agresividad y dificultades de concentración.

Mindshare Argentina (2012) agencia de medios del Grupo WPP realizó una investigación con el objetivo de conocer el impacto del uso de los teléfonos móviles y encontraron que:

La dependencia hacia el teléfono celular en Argentina se observa claramente en los resultados de algunos estudios: el 71% de los argentinos que poseen un Smartphone afirman que no saldrían de sus hogares sin el mismo (de acuerdo al estudio “Our Mobile Planet” de Google). Por otro lado, el estudio “Mobile Life” realizado por TNS Gallup a nivel mundial, indica que el celular es hoy el dispositivo tecnológico con mayor nivel de posesión y al mismo tiempo con mayor intención de compra, lo cual indica que quienes aún no lo poseen tienen en mente comprarlo en el corto plazo y antes que otros aparatos electrónicos y además que existe un alto recambio, producto de la constante necesidad de actualización. (párr. 5)

### **Cibermareo**

Síntomas de mareo que presentan algunas personas cuando están en contacto con entornos virtuales.

### **Cibercondria**

Hace referencia a las personas que crean falsos diagnósticos tras sufrir alguna dolencia física u enfermedad y buscar respuestas mediante los espacios virtuales.

### **Efecto Google**

La consultora TechHive (citado por el diario de Uruguay El País) afirma que Investigadores estadounidenses de las universidades Columbia, Harvard y Wisconsin indicaron que *“el acceso ilimitado a la información ha hecho que nuestro cerebro tenga menos capacidad para retenerla. En algún lugar de nuestra mente se piensa “yo no tengo que memorizar esto porque puedo encontrarlo en Google más tarde”*. (Sección de Tecnología: Nomofobia, el efecto Google y otros males causados por internet, párr. 9)

### **El Phubbing**

Gómez (2013) indicó que desde el 2007 se inicio el termino Phubbing con el nacimiento del Smartphone o teléfono inteligente. Fue creado de la conjunción de las palabras inglesas phone + snubbing que básicamente hace alusión al acto de menospreciar la presencia y conversación de quien esta a nuestro lado por prestarle más atención al celular o cualquier otro aparato electrónico como portátil, videojuegos etc. Se afirma que todos de hemos sufrido del Phubbing durante alguna reunión familiar o de tipo laboral.

La facilidad de mantenerse conectado a internet a cualquier hora y desde cualquier lugar se generalizó tanto que esta práctica se evidencia sin ni siquiera la misma persona darse cuenta. La mayoría de las personas prefieren un contacto vía texto que tener un contacto físico, un cara a cara. Haing creó un movimiento que busca crear conciencia de lo desagradable y desfavorable que puede llegar a ser los phubbers.

### **Síndrome del Túnel Carpiano**

Enfermedad que pueden adquirir las personas adictas al chat. Este síndrome ocurre cuando el nervio que va desde el antebrazo hasta la mano se atrapa dentro del túnel carpiano lo cual causa entumecimiento, dolor y debilidad en la mano afectada.

### **Afectación en la audición**

Al escuchar mediante audífonos a un volumen alto se expone a sufrir problemas de audición como la hipoacusia, dificultades en el equilibrio y hasta náuseas y vómitos.

### **Problemas mentales**

Enfermedades como la depresión, el aislamiento social, la ansiedad, la pérdida del placer y el disfrute de las actividades diarias, entre otros problemas psicológicos son las consecuencias del exceso en el uso de la tecnología.

### **Daños en el sistema nervioso**

El uso exagerado de la tecnología puede afectar el sistema nervioso central puesto que los campos electromagnéticos que estos aparatos generan pueden provocar enfermedades relacionadas con este como vértigo, fatiga, trastornos del sueño, pérdida de memoria y desarrollo de tumores cerebrales.

### **Enfermedades oculares**

Estar durante horas frente a una pantalla de televisor o computador puede generar resequedad, tensión ocular entre otras. Por ello expertos recomiendan hacer pausas en las largas jornadas de trabajo informático.

### **Niños menores de 12 años no aptos para los Smartphone**

Guiainfantil.com es una prestigiosa revista digital diseñada únicamente para publicar contenidos de educación y salud de los niños a partir del resultado de estudios, lecturas, investigaciones y aporte de algunos profesionales del área de la salud. En una de sus publicaciones más recientes se encontró que el descontrolado acceso de los niños a las nuevas tecnologías está generando grandes precauciones por sus diversas consecuencias que se están presentando.

Anteriormente la preocupación se limitaba tan solo en el tiempo que el niño pudiera estar frente a la televisión. Hoy la preocupación es mucho mayor porque el contacto con los Smartphone y tabletas es más intenso y excesivo. Los expertos alertan sobre los grandes riesgos en el uso de estos aparatos en bebés y niños.

La Asociación Japonesa de Pediatría (citado por guíainfantil.com, sin fecha) inicio una campaña para controlar el uso de los móviles y tabletas y exista más tiempo de juego con los padres. De otra parte la Academia Americana de Pediatría y la Sociedad Canadiense de Pediatría en una investigación reciente (citado por guíainfantil.com, sin fecha) establecieron 10 razones por las cuales los niños menores de 12 años deben tener cierto control en su uso. Los bebés de 0 a 2 años en lo posible no deberán tener contacto con la tecnología, de 3 a 5 años debe ser limitado a una hora/día y de 6 a 18 la restricción debería ser a 2 horas/día.

Las razones para limitar el acceso a los móviles o tabletas son:

1. **Desarrollo cerebral de los niños;** si durante el desarrollo cerebral se expone al bebé a un uso excesivo de las tecnologías se puede presentar un acelerado crecimiento del cerebro de los bebés que se encuentran entre los 0 y 2 años de edad. Generalmente a

esto se le puede asociar un déficit de atención, retrasos cognitivos, problemas de aprendizaje, aumento de la impulsividad y falta de autocontrol o en su defecto rabietas.

2. **Retraso en el desarrollo del niño;** hace referencia a la limitación del movimiento y consecuentemente el rendimiento académico, la alfabetización, la atención y capacidades.

3. **Obesidad infantil;** el sedentarismo físico es una forma de vida que están adoptando la mayoría de los niños por el uso excesivo de las tecnologías. Exponiéndose principalmente a problemas serios de obesidad, diabetes, vasculares y cardíacos.

4. **Alteraciones del sueño infantil;** dificultades para conciliar el sueño es una dificultad que se presenta en los niños y que bien pueden afectar negativamente su rendimiento académico. Esto se debe al poco control y disciplina que implementan los padres de familia con sus hijos en los temas tecnológicos.

5. **Enfermedad mental;** estudios confirman que la depresión, ansiedad infantil, trastornos de vinculación, déficit de atención, trastorno bipolar, psicosis y otros problemas de conducta infantil son tan solo algunas de las consecuencias que están ocasionando el uso sin medida de las tecnologías.

6. **Conductas agresivas en la infancia;** los programas de televisión no pueden ser modelo a seguir por parte de los niños. Allí se exponen a contenidos violentos, agresivos que puede traer conductas no tan favorables. Por ello es necesario conocer las diferentes páginas y programas que frecuentan.

**7. Falta o déficit de atención;** que el niño use en exceso este tipo de tecnología ayuda a incrementar el déficit de atención. Afecta la memoria y la concentración de los niños.

**8. Adicción infantil;** según la [guiainfantil.com](http://guiainfantil.com) afirma que estudios demuestran que uno de cada 11 niños entre edades de 8 a 18 años tienen un nivel de adicción muy elevado a las nuevas tecnologías.

**9. Demasiada radiación;** la Organización Mundial de la Salud (OMS) según la [guiainfantil.com](http://guiainfantil.com) clasifica los teléfonos móviles como un riesgo debido a la emisión de radiación. Además resalta que los niños son mucho más sensibles a estos agentes y el riesgo de contraer enfermedades como el cáncer es grande.

**10. Sobreexposición;** los niños sin un control de uso y horario pueden estar expuestos a los abusos o al grooming (termino que hace referencia al conjunto de acciones que realiza una persona sobre un menor con objetivo sexuales como obtener imágenes del menor en situaciones sexuales o pornográficas y hasta llegar a tener un contacto físico). La tecnología los hace vulnerables, pasivos a tal punto de no saber interactuar ante un contacto físico con otras personas. Por esto y todo lo demás es que las nuevas tecnologías se convierten en altamente tóxicas para el ser humano especialmente los niños.

### **Riesgos de los videojuegos**

Aunque para muchos padres de familia estas consolas de videojuegos pueden ser un gran distractor para sus hijos mientras ellos laboran bien podría convertirse en su enemigo mas silencio. De acuerdo a un artículo periodístico del diario El tiempo titulado “Videojuegos violentos aumentarían riesgo de delincuencia y alcoholismo” y publicado el 4 de agosto de 2014 afirma que los videojuegos violentos en los adolescentes podrían

aumentar el riesgo de delincuencia, alcoholismo, tabaquismo y otros comportamientos riesgosos. Los jóvenes intentan identificarse con los protagonistas de estos juegos.

Según un estudio estadounidense (citado por el Tiempo, 2014) realizado a más de 5.000 adolescentes elegidos al azar por Investigadores del Dartmouth College, una universidad ubicada en New Hampshire (noreste) aseguró que estos videojuegos diseñados para adultos podrían cambiar el pensamiento que los jóvenes tienen de si mismo interfiriendo en su ego en el mundo real. Esta investigación fue publicada en Personality and Psychology, la revista de la Asociación estadounidense de Psicología.

El diario el Tiempo (2014) indicó que en el 2012 un estudio mostró que los videojuegos de carros había incitado a los jóvenes a cometer imprudencia cuando se enfrentaban a la vida real al conducir un automóvil. El gran problema según Jay Hull coautor de ésta investigación (citado por el tiempo, 2014) de los jóvenes es tratar de identificarse con los actores principales del juego e intentar tener sus mismos comportamientos. Los cambios de personalidad, actitudes, valores, rebeldía y motivados al riesgo estarían muy ligados al uso de estos videojuegos.

### **¿Cuáles son sus ventajas?**

De la forma en que estos avances han emergido desventajas en el hombre de igual forma las ventajas a su alcance han sido notorias en todos sus ámbitos personales. El fácil alcance de estas tecnologías y las investigaciones científicas que se realizan constantemente dan la posibilidad de crear nuevas tecnologías de punta que favorece positivamente.

### **Aplicación para no depender del celular**

La preocupación por permanecer mucho tiempo en los móviles e ignorar el tiempo de estar en familia impulsó a Holesh para diseñar una aplicación para monitorear el uso del

celular y evitar depender tanto de él. La aplicación llamada Moment les permite a los usuarios ver cuanto tiempo están invirtiendo en el celular y emite un sonido de advertencia cuando se sobrepasa los límites que han sido previamente modificados por la misma persona.

El objetivo de dicha aplicación es que la persona distribuya el tiempo de la manera correcta y sea consciente del exceso de su tiempo invertido a estas tecnologías. Un tiempo que puede ser transformado en un momento libre y lleno de amor en familia y amistades cercanas.

La especialista Grant en Psicología Laboral de la Universidad de Coventry (citada por revista semana, 2014) afirmó en BBC que el estar en todo momento encendido es decir siempre activo en correos, chats, redes no es del todo positivo porque no se le está dando tiempo al cuerpo de recuperarse es por esto que siempre el estrés estará presente. Entre mas se incrementa el cansancio y estrés mas son los efectos negativos en la salud física y mental.

Tomando estos y muchos argumentos mas de investigaciones realizadas Holesh creó esta aplicación. Es evidente la gran ventaja que traen además las tecnologías, facilidad de crear e innovar para objetivos netamente saludables.

### **Favorece conectividad en personas con discapacidad**

Los avances tecnológicos también han favorecido a las personas que poseen alguna discapacidad física, visual o auditiva. A través de ellas ha podido socializar y hacer parte del mundo virtual que en muchas ocasiones es el único medio de comunicación que les permite sumarse a las diferentes redes de interacción e incluso a llevar una formación educativa.



Silva (citado por noticias mvs, 2014) resaltó el trabajo realizado por un ingeniero biomédico que creó un dispositivo llamado “tecla” para que personas con algunas necesidades físicas especiales como la parálisis cerebral usen Smartphone y tabletas para poder enviar mensajes de texto y navegar por la red. El dispositivo funciona conectándose mediante el bluetooth con las tabletas y la persona puede accionarlo a través de un interruptor que acciona con su cabeza.

En el 2011 empezó a comercializarse y se vendieron 500 unidades en 14 países entre ellos Inglaterra, Canadá, Dinamarca, Japón y Estados Unidos. Más tarde creó una nueva versión del producto, ésta vez con batería integrada lo que incrementó su comercialización.

## Conclusiones

Aunque es un tema de actualidad podría afirmarse que las investigaciones realizadas al respecto son muy mínimas. Las fuentes en su mayoría para la presente monografía provinieron de publicaciones de revistas, diarios de prensa, páginas webs y unas pocas investigaciones científicas. Sin embargo la información suministrada posee de gran validez y sentido, en ella se han podido encontrar elementos fundamentales que dejan entrever el papel que ejercen las tecnologías de la información y la comunicación en las relaciones interpersonales.

El crecimiento de las tecnologías de la información y la comunicación en los últimos 5 años ha sido muy acelerado. Anualmente la incorporación de nuevos elementos tecnológicos proporciona un gran potencial para la telefonía móvil, redes inalámbricas, redes sociales, software y diseños de hardware que fortalecen y transforman aspectos en el quehacer cotidiano.

Es evidente que el surgimiento y cambio constante de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han producido efectos significativos en el ser humano. Entre ellos su forma de vida, los procesos de enseñanza y aprendizaje, el aspecto laboral, el modo de entender y darle sentido a la vida. Es evidente que las conductas individuales, las relaciones familiares y roles sociales están siendo modificadas considerablemente.

Del trabajo realizado fue un dato curioso encontrar que algunos de los efectos negativos que se presentaron por el uso excesivo ha sido la depresión por culpa de redes sociales. Algunas adicciones a causa del internet y dependencia de juegos en línea o videojuegos.

Se llamó Patología tecnológica a algunos efectos que científicos identificaron en los menores de edad que tenían afectaciones en el desarrollo cerebral. El uso desenfrenado en los niños y el poco control por parte de los padres de familia han provocado retrasos en el

El papel que ejercen las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las relaciones interpersonales

67

desarrollo del niño como obesidad, alteraciones del sueño, enfermedad mental entre otras que usted podrá encontrar en este documento.

En efecto los hallazgos encontrados fueron muy importantes porque desde los aspectos psicológicos dieron la posibilidad de ver al ser humano desde otra dimensión mucho más realista. Es contundente que el cambio que las nuevas tecnologías trajeron tras cada invento favoreció la vida del hombre haciéndolo todo más fácil con un solo clic. Pero de otro lado se vio la cara oculta de ese monstruo silencioso que ataca la fragilidad y tranquilidad.

## Referencias

- El universal (2014). *Primer Smartphone cumple 20 años*. Recuperado el 19 de agosto de 2014, de <http://www.eluniversal.com.mx/computacion-tecno/2014/ibm-simon-personal-communicator-ofrecia-funciones-celulares-ultima-generacion-93134.html>
- Gómez, T. J. (2013). El “phubbing”, otra amenaza para las relaciones interpersonales y laborales. Recuperado de <http://www.lexinformatica.com/blog/wp-content/uploads/wp-post-to-pdf-enhanced-cache/1/el-phubbing-otra-amenaza-para-las-relaciones-interpersonales-y-laborales.pdf>
- Herrera, M. A. (2009). Disponibilidad, uso y apropiación de las tecnologías por estudiantes universitarios en México: perspectivas para una incorporación innovadora. *Revista Iberoamericana de Educación*, 1-9.
- La aplicación para evitar depender del celular*. (2014) Recuperado el 21 de agosto de 2014, de <http://www.semana.com/tecnologia/novedades/articulo/la-aplicacion-para-evitar-depender-del-celular/399221-3>
- La escritura jeroglífica* (2006). Historia. Recuperado el 11 de abril de 2014, de <http://www.laguia2000.com/edad-antigua/la-escritura-jeroglifica>
- Lasso, S. (sf). *La pintura en la prehistoria*. Recuperado el 11 de abril de 2014, de <http://arte.about.com/od/Critica-De-Arte/a/Pintura-Rupestre.htm>
- López, M. Sainz, Beatriz. & Navazo, M. A. (2009). Nuevas tecnologías y su uso en educación. *Linguagem, educação e virtualidade*, 70-90. Recuperado de <http://books.scielo.org/id/px29p/pdf/soto-9788579830174-05.pdf>
- Medina, V. (sf). *10 motivos para prohibir los smartphone a niños menores de 12 años*. Recuperado el 28 de noviembre de 2013, de

<http://www.guiainfantil.com/articulos/educacion/nuevas-tecnologias/10-motivos-para-prohibir-los-smartphone-a-ninos-menores-de-12-anos/>

Mora, C.V. (s.f.). “*No se deje atrapar por la Nomofobia*”, 1-2. Recuperado el 12 de noviembre de 2013, de

[http://www.presenciaactiva.com/contingut/m\\_pujadocuments/documents/File/No\\_Se\\_Deje\\_Atrapar\\_Por\\_La\\_Nomofobia.pdf](http://www.presenciaactiva.com/contingut/m_pujadocuments/documents/File/No_Se_Deje_Atrapar_Por_La_Nomofobia.pdf)

“*Nomofobia, el efecto Google,*” (2013) Recuperado el 12 de noviembre de 2013, de

<http://www.elpais.com.uy/vida-actual/nomofobia-efecto-google-otros-males-internet.html>

Notimex (2014) Mexicano inventa dispositivo para que discapacitados usen 'smartphones' y tabletas. Recuperado el 23 de julio de 2014 de

<http://noticiasmvs.com/#!/noticias/mexicano-inventa-dispositivo-para-que-discapacitados-usen-smartphones-y-tabletas-393.html>

*Origen de la comunicación.* (sf) Recuperado el 11 de abril de 2014, de

<http://www.uovirtual.com.mx/licenciatura/lecturas/comorg/2.pdf>

“*Redes sociales y empresa,*” (2009) Recuperado el 09 de diciembre de 2013, de

[https://candidate.manpower.com/wps/wcm/connect/ESCampus/58d6608044681889a28eee462cdd5e41/2Social\\_Networking.pdf?MOD=AJPERES](https://candidate.manpower.com/wps/wcm/connect/ESCampus/58d6608044681889a28eee462cdd5e41/2Social_Networking.pdf?MOD=AJPERES)

Rivera, Á. A. (2006). Conducta y lenguaje en la prehistoria. *ArqueoWeb-Revista sobre Arqueología en Internet*, 2-5. Recuperado de

<http://pendientedemigracion.ucm.es/info/arqueoweb/pdf/8-1/rivera.pdf>

Sallan, J. M. (s.f.). “*Papiros egipcios*”. Recuperado el 11 de abril de 2014, de

[http://www.dafyn.com/articles/papirs/sp/papiros\\_egipcios.htm](http://www.dafyn.com/articles/papirs/sp/papiros_egipcios.htm)

Sandoval, C (2014) Desvelos adolescentes por culpa del #vamping. Recuperado el 24 de agosto de 2014, de <http://www.eltiempo.com/estilo-de-vida/educacion/el-efecto-vampiro-/14427496?hootPostID=5e51f8283c371dc29adef8099c1161dd>

*Señales de humo* (2011). Paseando por la historia. Recuperado el 11 de abril de 2014, de <http://paseandohistoria.blogspot.com/2011/04/senales-de-humo.html>

Segovia, O. & Jordán, R. (2005). Espacios públicos urbanos, pobreza y construcción social. *Cepal-series medio ambiente y desarrollo*, 122, 17-20.

Strazza (2012). *Nomofobia: ¿cuán dependientes somos del celular?*, 2-3. Recuperado el 12 de noviembre de 2013, de [http://lagaceta-digital.com.ar/tempor/index.php?view=article&catid=35%3Ainformes&id=6908%3Aanomofobia-icuan-dependientes-somos-del-celular&format=pdf&option=com\\_content](http://lagaceta-digital.com.ar/tempor/index.php?view=article&catid=35%3Ainformes&id=6908%3Aanomofobia-icuan-dependientes-somos-del-celular&format=pdf&option=com_content)

*Tecnología: las parejas ya no se conquistan*. (2013) Recuperado el 16 de octubre de 2013, de <http://www.semana.com/vida-moderna/articulo/tecnologia-parejas-no-conquistan/334304-3>

*Videojuegos violentos aumentarían riesgo de delincuencia y alcoholismo* (2014) Recuperado el 14 de agosto de 2014 de <http://www.eltiempo.com/estilo-de-vida/salud/videojuegos-y-su-influencia-en-el-comportamiento-humano-/14340419?hootPostID=5e936b94dc76978c3c4f8fda220b2471>

Weezel, A. V. & Benavides, C. (2009). Uso de teléfonos móviles por los jóvenes. *Redalyc*, 3, 1-11

El papel que ejercen las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las relaciones interpersonales

71

*28 millones de rupturas por culpa de WhatsApp.* (2013) Recuperado el 21 de agosto de

2013, de <http://www.semana.com/vida-moderna/articulo/28-millones-de-rupturas-por-whatsapp/360198-3>